

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Администрация Ленинградской области

КОМИТЕТ

ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПРИКАЗ

14 сентября 2015 г. Санкт-Петербург № 57

**Об утверждении административного регламента  
комитета общего и профессионального образования Ленинградской  
области по предоставлению государственной услуги  
«Предоставление информации о порядке проведения государственной  
итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные  
программы основного общего и среднего общего образования, в том числе  
в форме единого государственного экзамена, а также информации из  
региональной информационной системы обеспечения проведения  
государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные  
образовательные программы основного общего и среднего общего  
образования»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Ленинградской области от 05 марта 2011 года № 42 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг) в Ленинградской области»

приказываю:

1. Утвердить административный регламент комитета общего и профессионального образования Ленинградской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы

основного общего и среднего общего образования» согласно приложению.

2. Признать утратившими силу следующие приказы комитета общего и профессионального образования Ленинградской области:

приказ от 05 апреля 2013 года № 24 «Об утверждении административного регламента комитета общего и профессионального образования Ленинградской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения единого государственного экзамена об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена»;

приказ от 27 июня 2014 года № 31 «О внесении изменений в приказ комитета общего и профессионального образования Ленинградской области от 05 апреля 2013 года № 24 «Об утверждении административного регламента комитета общего и профессионального образования Ленинградской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения единого государственного экзамена об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена»;

приказ от 17 декабря 2014 года № 55 «О внесении изменений в приказ комитета общего и профессионального образования Ленинградской области от 05 апреля 2013 года № 24 «Об утверждении административного регламента комитета общего и профессионального образования Ленинградской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения единого государственного экзамена об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета



С.В. Тарасов

УТВЕРЖДЕН  
приказом комитета общего и  
профессионального образования  
Ленинградской области  
от 14 сентября 2015 года № 51  
(приложение)

**Административный регламент  
комитета общего и профессионального образования  
Ленинградской области по предоставлению государственной услуги  
«Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой  
аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного  
общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого  
государственного экзамена, а также информации из региональной  
информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой  
аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы  
основного общего и среднего общего образования»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1. Наименование государственной услуги**

Наименование государственной услуги: предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования (далее – государственная услуга).

**2. Наименование органа исполнительной власти Ленинградской области, предоставляющего государственную услугу, и его структурных подразделений, ответственных за предоставление государственной услуги**

Государственная услуга предоставляется комитетом общего и профессионального образования Ленинградской области (далее – Комитет).

Структурным подразделением Комитета, ответственным за предоставление государственной услуги, является сектор итоговой аттестации обучающихся Комитета (далее - Сектор).

Государственная услуга может быть предоставлена при обращении в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

Государственная услуга может быть предоставлена в электронном виде через функционал электронной приёмной на Едином Портале государственных и

муниципальных услуг (функций) (далее - ЕПГУ) либо на портале государственных и муниципальных услуг Ленинградской области (далее - ПГУ ЛО).

**3. Информация о местах нахождения и графике работы органов исполнительной власти Ленинградской области, предоставляющих государственную услугу, и их структурных подразделений, ответственных за предоставление государственной услуги, справочных телефонах и адресах электронной почты данных структурных подразделений**

Адрес Комитета (включая структурные подразделения Комитета): Российская Федерация, 191028, г. Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, д. 14.

Официальный сайт Комитета в сети «Интернет»: <http://edu.lokos.net>.

Адрес электронной почты Комитета: [office\\_edu@lenreg.ru](mailto:office_edu@lenreg.ru).

График работы Комитета (включая структурные подразделения Комитета):

Рабочие дни	Время работы	Перерыв на обед	Выходные дни
Понедельник - четверг	9.00 - 18.00	12.30 - 13.18	Суббота, воскресенье
Пятница	9.00 - 17.00	12.30 - 13.18	

Справочный телефон Сектора: (812) 401-01-59.

Адрес электронной почты Сектора: [sectorgia\\_edu@lenreg.ru](mailto:sectorgia_edu@lenreg.ru).

**4. Информация о местах нахождения и графике работы органов исполнительной власти (органов местного самоуправления, организаций), участвующих в предоставлении государственной услуги, и их структурных подразделений, ответственных за предоставление государственной услуги, справочных телефонах и адресах электронной почты данных структурных подразделений**

В предоставлении данной государственной услуги не участвуют иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, организации и их структурные подразделения.

**5. Информация о местах нахождения и графике работы, справочных телефонах и адресах электронной почты многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг**

Информация о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах электронной почты МФЦ приведена в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

Актуальная информация о справочных телефонах и режимах работы филиалов МФЦ содержится на сайте МФЦ Ленинградской области: [www.mfc47.ru](http://www.mfc47.ru).

**6. Адрес портала государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области, адрес официального сайта органа исполнительной власти Ленинградской области, предоставляющего государственную услугу, в сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении государственной услуги**

Адрес портала государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области в сети «Интернет» (ПГУ ЛО): [www.gu.lenobl.ru](http://www.gu.lenobl.ru)

Адрес Единого Портала государственных и муниципальных услуг (функций) в сети «Интернет» (ЕПГУ): [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

Адрес официального сайта Комитета в сети «Интернет»: <http://edu.lokos.net>.

Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области, Единый Портал государственных и муниципальных услуг (функций) и официальный сайт Комитета в сети «Интернет» содержат информацию о предоставлении государственной услуги.

### **7. Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области**

Информация о государственной услуге, в том числе о ходе и результате ее предоставления, может быть получена:

в помещениях Сектора на информационных стендах в Комитете;

при личном обращении в Комитете;

по телефону в Комитете;

по почте и электронной почте Комитета;

на официальном сайте Комитета;

на Едином Портале государственных и муниципальных услуг (функций);

на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области;

в электронной форме через личный кабинет заявителя, расположенного на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области либо на Едином Портале государственных и муниципальных услуг (функций).

при обращении в МФЦ по адресам и телефонам, указанным в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги включает в себя:

местонахождение Комитета, в том числе схему проезда;

график работы должностных лиц Сектора, ответственных за предоставление государственной услуги;

перечень документов, которые заявитель должен представить для получения государственной услуги;

иные сведения по предоставлению государственной услуги по запросу заявителя.

Информация о государственной услуге предоставляется на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области ([www.gu.lenobl.ru](http://www.gu.lenobl.ru)) на страницах:

- «Главная» («Каталог услуг») - «Образование» - «Общее среднее образование» - «Предоставление информации о порядке проведения, об участниках и результатах государственной итоговой аттестации».

- «Каталог организаций» - «Региональные» - Комитет общего и профессионального образования» - «Предоставление информации о порядке проведения, об участниках и результатах государственной итоговой аттестации».

Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц Сектора с заявителями:

При ответе на телефонные звонки должностное лицо, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. В случае если вопрос требует предварительной подготовки и анализа информации, заявителю предлагается направить запрос в письменной форме.

При личном обращении заявителя в Сектор должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос.

При ответе на телефонные звонки, письменные и электронные запросы заявителей должностные лица Сектора обязаны в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию.

**8. Порядок, форма и место размещения указанной в подпунктах 3-7 настоящего раздела информации об услуге, в том числе на стендах в местах предоставления государственной услуги, а также на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области и официальных сайтах органов исполнительной власти Ленинградской области, предоставляющих государственную услугу, в сети «Интернет»**

Информация о государственной услуге размещается:

в помещениях Сектора, на информационных стендах, в виде раздаточных материалов;

на официальном сайте Комитета;

на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области;

на Едином Портале государственных и муниципальных услуг (функций);

в помещениях МФЦ и его филиалов.

Информация об услуге размещается и обновляется:

на информационных стендах в помещениях Сектора - непосредственно специалистами Сектора;

на официальном сайте Комитета, на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области, на Едином Портале государственных и муниципальных услуг (функций) - по инициативе специалистов

Сектора специалистами соответствующих Комитетов, ответственных за данную работу;

в помещениях МФЦ и его филиалов – специалистами МФЦ и его филиалов.

При изменении условий и порядка предоставления государственной услуги, информация об изменениях (во всех источниках) должна быть выделена красным цветом с пометкой «Важно».

## **9. Описание заявителей и их уполномоченных представителей**

В качестве заявителей могут выступать:

граждане Российской Федерации;

иностранцы граждане;

лица без гражданства;

организации и общественные объединения;

физические или юридические лица либо их уполномоченные представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их полномочиями выступать от их имени.

## **II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

### **1. Наименование государственной услуги**

Наименование государственной услуги: предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования.

### **2. Наименование органа исполнительной власти Ленинградской области, предоставляющего государственную услугу**

Государственная услуга предоставляется комитетом общего и профессионального образования Ленинградской области.

### **3. Результат предоставления государственной услуги**

Результатом предоставления государственной услуги является предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования. К предоставляемой информации относится:

Общая информация:

перечень предметов, обязательных для сдачи для получения аттестата;

перечень предметов, которые могут быть предметами по выбору;

сроки проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, (далее – Экзамены);

расписание досрочного проведения Экзаменов;

расписание проведения Экзаменов в основные и дополнительные сроки;

место проведения Экзаменов;

процедура проведения Экзаменов;

перечень дополнительных устройств и материалов, разрешенных к использованию во время Экзаменов;

продолжительность Экзаменов;

сроки и место подачи заявления на участие в государственной итоговой аттестации, в том числе единого государственного экзамена;

перечень лиц, имеющих право сдать Экзамены досрочно;

перечень лиц, имеющих право сдать Экзамены в дополнительные сроки;

категории участников Экзаменов;

система оценивания результатов Экзаменов;

порядок и срок подачи апелляции по процедуре проведения экзаменов и результатам экзаменов;

порядок и срок работы региональной конфликтной комиссии;

порядок выдачи аттестатов и свидетельств об обучении;

срок действия результатов единого государственного экзамена;

порядок доступа к информации, содержащейся в региональной информационной системе обеспечения проведения государственной итоговой аттестации.

Статистическая информация:

количество участников Экзаменов за прошедшие годы;

количество участников Экзаменов за прошедшие годы в разбивке по категориям;

распределение баллов, полученных на Экзаменах по каждому предмету;

минимальный балл участников Экзаменов;

средний балл участников Экзаменов по каждому предмету;

количество человек, получивших минимальный балл.

Государственная услуга считается предоставленной в случае, если:

заявителю дан ответ (письменный или устный) по существу поставленных в запросе вопросов;

заявителю направлено уведомление о переадресации его запроса в соответствующий государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов;

заявителю отказано в предоставлении государственной услуги в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

#### **4. Срок предоставления государственной услуги**

Индивидуальное устное информирование каждого гражданина по его запросу (по телефону или в случае личного обращения в Комитет) составляет не более 15 минут.



Письменный запрос, поступивший в Комитет, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях председатель Комитета вправе продлить срок рассмотрения запроса, но не более чем до 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

## **5. Правовые основания для предоставления государственной услуги**

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», № 247, 23.12.2009, «Собрание законодательства РФ», 28.12.2009, № 52 (2 ч.), ст. 6626.);

Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13 апреля 2012 года № 107 «Об утверждении Положения о федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» («Российская газета», № 112, 18.05.2012);

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 30.12.2012, «Собрание законодательства Российской Федерации», 31.12.2012, № 53 (ч. 1), ст. 7598, «Российская газета», № 303, 31.12.2012);

постановление Правительства Российской Федерации от 31 августа 2013 года № 755 «О федеральной информационной системе обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, и приема граждан в образовательные организации для получения среднего профессионального и высшего образования и региональных информационных системах обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования» (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 02.09.2013, «Российская газета», № 199, 06.09.2013, «Собрание законодательства Российской Федерации», 09.09.2013, № 36, ст. 4583);

постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» («Российская газета», № 192, 22.08.2012, «Собрание законодательства Российской Федерации», 27.08.2012, № 35, ст. 4829);

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 27 августа 2013 года № 989 «Об утверждении образцов и описаний аттестатов об

основном общем и среднем общем образовании и приложений к ним» («Российская газета», № 243, 29.10.2013);

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 февраля 2014 г. № 115 «Об утверждении порядка заполнения, учета и выдачи аттестатов об основном общем и среднем общем образовании и их дубликатов» («Российская газета», № 54, 07.03.2014);

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 26 декабря 2013 года № 1400 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования» («Российская газета», № 34, 14.02.2014);

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 25 декабря 2013 года № 1394 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования» («Российская газета», № 34, 14.02.2014).

**6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих предоставлению заявителем**

При личном обращении в Комитет или в МФЦ заявителю необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий полномочия представителя (если гражданин обращается через представителя) и заявление (приложение 2);

При письменном обращении в Комитет или в МФЦ, при обращении через портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области, через Единый Портал государственных и муниципальных услуг (функций) необходимо приложить скан-копию документа, удостоверяющего личность, заверенную в установленном порядке, документ, подтверждающий полномочия представителя (если гражданин обращается через представителя) и заявление (приложение 2).

**7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций (за исключением организаций, оказывающих услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги) и подлежащих предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия**

Для получения данной государственной услуги не требуется предоставление иных документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций (за исключением организаций, оказывающих услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги) и подлежащих предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

**8. Право заявителя представить документы, указанные в пункте 7 настоящего раздела, по своей инициативе**

Дополнительные документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе для представления в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не предусмотрены.

**9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги с указанием допустимых сроков приостановления**

Основания для приостановления предоставления услуги заявителю отсутствуют.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги заявителю, отсутствуют.

**11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги**

Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

- а) при личном обращении по следующим основаниям:  
непредставление документа, удостоверяющего личность заявителя, либо документа, подтверждающего полномочия представителя;
- б) при письменном обращении по следующим основаниям:  
отсутствие в письменном запросе фамилии заявителя, направившего запрос, почтового адреса, адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, или телефона, по которому можно связаться с заявителем;

**12. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области**

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

**13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления государственной услуги составляет 15 минут.

**14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги**

Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется в Комитете в следующие сроки:

при личном обращении - в день получения запроса;

при направлении запроса почтовой связью в Комитет - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления;

при направлении запроса на бумажном носителе из МФЦ в Комитет - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления;

при направлении запроса в форме электронного документа посредством портала государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области, Единого Портала государственных и муниципальных услуг (функций), при наличии технической возможности - в течение 1 рабочего дня с даты получения запроса.

### **15. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги**

Помещения для предоставления государственной услуги размещаются в здании Комитета или в МФЦ.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами для возможности оформления документов.

Кабинеты приема граждан должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего предоставление услуги;

времени приема граждан;

времени перерыва на обед, технического перерыва.

Рабочие места должностных лиц должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

Должностные лица имеют личные идентификационные карточки и (или) настольных таблички с указанием их фамилии, имени, отчества и должности.

Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками запросов, письменными принадлежностями.

### **16. Показатели доступности и качества государственной услуги**

К целевым показателям доступности и качества государственной услуги относятся:

доля заявителей, время ожидания которых в очереди соответствует сроку, установленному в административном регламенте предоставления государственной услуги<sup>1</sup>;

---

<sup>1</sup> Определяется по данным учета

доля заявителей, выбравших варианты ответов «удовлетворен», «скорее удовлетворен, чем не удовлетворен» при ответе на вопрос об удовлетворенности качеством государственной услуги<sup>2</sup>;

доля заявителей, использовавших базовые (обязательные) сервисы государственной услуги, предоставляемой в электронном виде (в разрезе соответствующих сервисов), в общем количестве обратившихся заявителей.

### **17. Иные требования, учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

Предоставление государственной услуги осуществляется в ГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ ЛО «МФЦ») при наличии вступившего в силу соглашения о взаимодействии между ГБУ ЛО «МФЦ» и Комитетом. Предоставление государственной услуги в иных МФЦ осуществляется при наличии вступившего в силу соглашения о взаимодействии между ГБУ ЛО «МФЦ» и иным МФЦ.

В случае подачи документов в Комитет посредством МФЦ специалист МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения государственной услуги, выполняет следующие действия:

- а) определяет предмет обращения;
- б) проводит проверку полномочий лица, подающего документы;
- в) проводит проверку правильности заполнения запроса;
- г) осуществляет сканирование представленных документов, формирует электронное дело, все документы которого связываются единым уникальным идентификационным кодом, позволяющим установить принадлежность документов конкретному заявителю и виду обращения за государственной услугой;
- д) заверяет электронное дело своей электронной подписью (далее - ЭП);
- е) направляет копии документов и реестр документов в Комитет в электронном виде (в составе пакетов электронных дел) в день обращения заявителя в МФЦ;

По окончании приема документов специалист МФЦ выдает заявителю расписку в приеме документов.

При указании заявителем места получения ответа (результата предоставления государственной услуги) посредством МФЦ должностное лицо Комитета, ответственное за выполнение административной процедуры, направляет результат предоставления услуги в МФЦ для их последующей передачи заявителю:

в электронном виде в течение 1 рабочего дня со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю услуги;

на бумажном носителе - в срок не более 7 рабочих дней со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) заявителю услуги.

Указанные в настоящем пункте документы направляются в МФЦ не позднее 2-х рабочих дней до окончания срока предоставления государственной услуги.

---

<sup>2</sup> Определяется по данным социологического опроса.

Специалист МФЦ, ответственный за выдачу документов, полученных от Комитета по результатам рассмотрения представленных заявителем документов, не позднее 2-х рабочих дней с даты их получения от Комитета сообщает заявителю о принятом решении по телефону (с записью даты и времени телефонного звонка), а также о возможности получения документов в МФЦ.

Особенности предоставления государственной услуги в электронном виде через портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области, через Единый Портал государственных и муниципальных услуг (функций).

Предоставление государственной услуги в электронном виде осуществляется при технической реализации услуги на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области или Едином Портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Деятельность портала государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области или Единого Портала государственных и муниципальных услуг (функций) по организации предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Для получения государственной услуги через портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области или Единый Портал государственных и муниципальных услуг (функций) заявителю необходимо предварительно пройти процесс регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА).

Государственная услуга может быть получена через портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области следующими способами:

с обязательной личной явкой на прием в Комитет;

без личной явки на прием в Комитет.

Для получения государственной услуги заявителю необходимо предварительно оформить квалифицированную ЭП для заверения заявления и документов, поданных в электронном виде на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области.

Для подачи заявления через Единый Портал государственных и муниципальных услуг (функций) заявитель должен выполнить следующие действия:

пройти идентификацию и аутентификацию в ЕСИА;

в личном кабинете на Едином Портале государственных и муниципальных услуг (функций) заполнить в электронном виде заявление на оказание государственной услуги;

приложить к заявлению отсканированные образы документов, необходимых для получения услуги;

направить пакет электронных документов в Комитет посредством функционала Единого Портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Для подачи заявления через портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области заявитель должен выполнить следующие действия:

пройти идентификацию и аутентификацию в ЕСИА;

в личном кабинете на портале государственных и муниципальных услуг

(функций) Ленинградской области заполнить в электронном виде заявление на оказание услуги;

приложить к заявлению отсканированные образы документов, необходимых для получения услуги;

в случае, если заявитель выбрал способ оказания услуги без личной явки на прием в Комитет, - заверить заявление и прилагаемые к нему отсканированные документы (далее - пакет электронных документов) полученной ранее квалифицированной ЭП;

в случае, если заявитель выбрал способ оказания услуги с личной явкой на прием в Комитет, - заверение пакета электронных документов квалифицированной ЭП не требуется;

направить пакет электронных документов в Комитет посредством функционала портала государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области.

В результате направления пакета электронных документов посредством портала государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области, Единого Портала государственных и муниципальных услуг (функций) автоматизированной информационной системой межведомственного электронного взаимодействия Ленинградской области (далее - АИС «Межвед ЛО») производится автоматическая регистрация поступившего пакета электронных документов и присвоение пакету уникального номера дела. Номер дела доступен заявителю в личном кабинете портала государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области, Единого Портала государственных и муниципальных услуг (функций).

При предоставлении государственной услуги через портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области, в случае если заявитель подписывает заявление квалифицированной ЭП, должностное лицо Комитета выполняет следующие действия:

формирует пакет документов, поступивший через портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области, и передает должностному лицу Комитета, наделенному в соответствии с должностным регламентом функциями по выполнению административной процедуры по приему заявлений и проверке документов, представленных для рассмотрения;

после рассмотрения документов и утверждения решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении) заполняет предусмотренные в АИС «Межвед ЛО» формы о принятом решении и переводит дело в архив АИС «Межвед ЛО»;

уведомляет заявителя о принятом решении с помощью указанных в заявлении средств связи, затем направляет документ почтой либо выдает его при личном обращении заявителя.

При предоставлении государственной услуги через портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области, в случае если заявитель не подписывает заявление квалифицированной ЭП, либо через Единый Портал государственных и муниципальных услуг (функций), должностное лицо Комитета выполняет следующие действия:

формирует пакет документов, поступивший через портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области, либо через Единый Портал государственных и муниципальных услуг (функций), и передает должностному лицу Комитета, наделенному в соответствии с должностным регламентом функциями по выполнению административной процедуры по приему заявлений и проверке документов, представленных для рассмотрения;

формирует через АИС «Межвед ЛО» приглашение на прием, которое должно содержать следующую информацию: адрес Комитета, в которую необходимо обратиться заявителю, дату и время приема, номер очереди, идентификационный номер приглашения и перечень документов, которые необходимо представить на приеме. В АИС «Межвед ЛО» дело переводит в статус «Заявитель приглашен на прием».

В случае неявки заявителя на прием в назначенное время заявление и документы хранятся в АИС «Межвед ЛО» в течение 30 календарных дней, затем должностное лицо Комитета, наделенное, в соответствии с должностным регламентом, функциями по приему заявлений и документов через портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области или ЕПГУ переводит документы в архив АИС «Межвед ЛО».

В случае, если заявитель явился на прием в указанное время, он обслуживается строго в это время. В случае, если заявитель явился позже, он обслуживается в порядке живой очереди. В любом из случаев должностное лицо Комитета, ведущее прием, отмечает факт явки заявителя в АИС «Межвед ЛО», дело переводит в статус «Прием заявителя окончен».

После рассмотрения документов и утверждения решения о предоставлении государственной/муниципальной услуги (отказе в предоставлении) заполняет предусмотренные в АИС «Межвед ЛО» формы о принятом решении и переводит дело в архив АИС «Межвед ЛО».

Должностное лицо Комитета уведомляет заявителя о принятом решении с помощью указанных в заявлении средств связи, затем направляет документ почтой либо выдает его при личном обращении заявителя.

В случае поступления всех документов, указанных в пункте 6 главы II настоящего административного регламента, и отвечающих требованиям, в форме электронных документов (электронных образов документов), удостоверенных квалифицированной ЭП, днем обращения за предоставлением государственной/муниципальной услуги считается дата регистрации приема документов на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области.

В случае, если направленные заявителем (уполномоченным лицом) электронное заявление и документы не заверены квалифицированной ЭП, днем обращения за предоставлением государственной/муниципальной услуги считается дата личной явки заявителя в Комитет с предоставлением документов, указанных в пункте 6 главы II настоящего административного регламента, и отсутствия оснований, указанных в пункте 10 главы II настоящего административного регламента.



### **III. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ЯВЛЯЮЩИХСЯ НЕОБХОДИМЫМИ И ОБЯЗАТЕЛЬНЫМИ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

Для предоставления заявителю государственной услуги получение других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления данной государственной услуги, не требуется.

### **IV. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация запросов от заявителя;  
индивидуальное информирование заявителя при устном обращении;  
подготовка информации и отправка ответа заявителю или направление письменного запроса на исполнение по принадлежности.

Блок-схема последовательности действий по предоставлению государственной услуги представлена в Приложении 1 к настоящему административному регламенту.

#### **1. Прием и регистрация запросов**

##### **1. Основания для начала административной процедуры.**

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации запросов заявителя является личное обращение, поступление по почте, в электронном виде по адресу электронной почты, из МФЦ посредством АИС «Межвед ЛО», через портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области, Единый Портал государственных и муниципальных услуг (функций) в Комитет запроса о предоставлении информации (Приложение 2) по вопросам, изложенным в п.3 раздела II настоящего административного регламента.

2. Содержание административных действий в составе административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

При личном обращении заявителей с целью получения информации в устной форме по вопросам пункта 3 раздела II настоящего административного регламента должностное лицо выясняет содержание обращения заявителя и регистрирует данный запрос.

При личном обращении заявителя, предоставляющего письменный запрос по вопросам пункта 3 раздела II настоящего административного регламента, должностное лицо, ответственное за прием запросов заявителей, проверяет документ, подтверждающий личность заявителя или подтверждающий наделение полномочиями выступать от имени заявителя, и регистрирует запрос заявителя в журнале регистрации запросов в день обращения заявителя.

При поступлении в Комитет запроса заявителя в электронном виде, ответственное должностное лицо:

направляет пользователю в течение 1 рабочего дня уведомление о приеме к рассмотрению его запроса;

распечатывает указанный запрос и передает его в день поступления запроса должностному лицу, ответственному за регистрацию поступающих документов, для его регистрации в установленном порядке.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию поступающих документов, регистрирует запрос в журнале регистрации запросов в день поступления запроса.

При поступлении в Комитет запроса по почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, должностное лицо, ответственное за регистрацию поступающих документов, регистрирует запрос в журнале регистрации в день поступления запроса.

После регистрации запросов заявителей, направленных по почте, или в электронном виде, должностное лицо, ответственное за регистрацию документов, передает их на рассмотрение председателю Комитета (здесь и далее: в его отсутствие – заместителю председателя Комитета) в день их регистрации для подготовки поручений о рассмотрении запросов граждан.

Председатель Комитета:

определяет должностное лицо Комитета, ответственное за рассмотрение запроса и подготовку проекта ответа заявителю;

дает указания исполнителю по подготовке информации, порядка и срока исполнения.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день после поступления запроса заявителя.

3. Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Должностные лица, ответственные за прием и регистрацию запросов от заявителей:

при личном (очном обращении) и при запросе в электронном виде – специалисты Сектора;

при направлении запроса по почте – специалисты Комитета, осуществляющие прием, регистрацию и отправку служебной корреспонденции.

4. Критерии принятия решений.

При личном обращении в Комитет критерием принятия решения о приеме и регистрации запроса является предъявление документа, подтверждающего личность заявителя или подтверждающего наделение полномочиями выступать от имени заявителя.

При обращении заявителя по почте или электронной почте запрос принимается и регистрируется в каждом случае.

5. Результат выполнения административной процедуры, способ фиксации и порядок передачи результата.

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении государственной услуги. Способ фиксации данного результата – внесение сведений о поступившем заявлении в журнал регистрации запросов.

## **2. Индивидуальное информирование заявителя при устном обращении**

### **1. Основания для начала административной процедуры.**

Основанием для начала административной процедуры по индивидуальному устному информированию заявителя является устное обращение заявителя за информацией.

2. Содержание административных действий в составе административной процедуры.

Индивидуальное устное информирование заявителя предполагает предоставление информации по запросу заявителя в устной форме.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно принять все необходимые меры для предоставления полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением других должностных лиц.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Требования к предоставлению информации должностным лицом при индивидуальном устном информировании:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования;

оперативность предоставления информации.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя должностное лицо осуществляет в течение не более чем 15 минут. В случае, если ответ на запрос требует затрат времени, то заявитель оформляет письменный запрос и ответ предоставляется в течение 10 дней после его регистрации.

3. Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Должностными лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование, являются специалисты Сектора.

### **4. Критерии принятия решений.**

Критерием принятия решений при индивидуальном устном информировании является определение возможности дать ответ незамедлительно или подготовка ответа потребует затрат времени.

5. Результат выполнения административной процедуры, способ фиксации и порядок передачи результата.

Результатом выполнения административной процедуры «индивидуальное устное информирование заявителя» является предоставление информации заявителю в устной форме по его запросу. Результат фиксируется в журнале регистрации запросов в день обращения заявителя.

## **3. Подготовка информации и отправка ответа заявителю или направление письменного запроса на исполнение по принадлежности**

### **1. Основания для начала административной процедуры.**

Основанием для начала административной процедуры по подготовке необходимой информации является получение исполнителем резолюции председателя Комитета с поручением о подготовке информации.

2. Содержание административных действий в составе административной процедуры.

Должностное лицо Комитета, ответственное за рассмотрение запроса и подготовку проекта ответа заявителю, готовит проект ответа на письменный запрос и в течение установленных резолюцией сроков исполнения в порядке делопроизводства представляет на подпись председателю (заместителю председателя) Комитета.

Председатель Комитета рассматривает проект ответа, подготовленный исполнителем, и, в случае выявления нарушений требований настоящего административного регламента, направляет проект ответа исполнителю на доработку. В случае, если установленные требования исполнителем соблюдены, председатель Комитета собственноручно подписывает ответ на письменный запрос заявителя.

После подписания председателем Комитета ответа на письменный запрос заявителя передается должностному лицу, ответственному за направление ответа заявителю.

Должностное лицо отправляет ответ заявителю по почтовому адресу и/или адресу электронной почты, указанному в письменном запросе.

Максимальный срок исполнения административной процедуры – 10 рабочих дней.

3. Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Должностным лицом, ответственным за подготовку необходимой информации, является специалист Сектора.

Должностным лицом, ответственным за отправку ответа заявителю или за направление письменного запроса по результатам рассмотрения на исполнение по принадлежности, является специалист Комитета, осуществляющий прием, регистрацию и отправку служебной корреспонденции.

4. Критерии принятия решений.

Критерием принятия решений при подготовке проекта ответа ответственным должностным лицом и подписании ответа председателем Комитета является соблюдение настоящего регламента, соответствия нормативному правовому обеспечению вопросов оказания настоящей государственной услуги, а также правил ведения делопроизводства.

5. Результат выполнения административной процедуры, способ фиксации и порядок передачи результата.

Результатом выполнения административной процедуры является ответ, направленный заявителю по указанному в запросе почтовому или электронному адресу в письменной или электронной форме в соответствии с указанием заявителя. Факт отправки ответа заявителю фиксируется в журнале регистрации запросов.

## **Перечень запретов на требование от заявителя**

При оказании государственной услуги нельзя требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций в соответствии с нормативными правовыми актами (за исключением документов, подтверждающих оплату государственной пошлины, документов, включенных в перечень, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также документов, выдаваемых в результате оказания услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг);

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации (за исключением получения услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включенных в перечни, предусмотренные частью 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также документов и информации, предоставляемых в результате оказания таких услуг).

## **V. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

### **1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента услуги и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами**

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента предоставления услуги и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ленинградской области, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляет заместитель председателя Комитета, курирующий работу Сектора (далее – заместитель председателя).

Периодичность осуществления текущего контроля за предоставлением государственной услуги устанавливается заместителем председателя и составляет не менее чем раз в месяц.

Контроль соблюдения специалистами МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется директором МФЦ.

Контроль соблюдения требований настоящего Административного регламента в части, касающейся участия МФЦ в предоставлении государственной услуги, осуществляется Комитетом экономического развития и инвестиционной деятельности Ленинградской области.

## **2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги**

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя: проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку проектов ответов на запросы заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностного лица.

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (распоряжений) Комитета.

Плановые проверки проводятся в соответствии с графиком работы Комитета, но не чаще одного раза в два года. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Комитет обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги лицо, назначенное председателем Комитета, в течение 3-х дней формирует комиссию, в состав которой включаются не менее 3-х должностных лиц Комитета. Проверка предоставления государственной услуги проводится в течение 3-х дней.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги, и предложения по устранению выявленных в ходе проверки нарушений.

При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, указанных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

По результатам проведенных проверок в случае выявленных нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги**

Специалисты, уполномоченные на выполнение административных действий, предусмотренных настоящим Административным регламентом, несут персональную ответственность:

- за соблюдение требований действующих нормативных правовых актов;
- сохранность документов;

за неисполнение или ненадлежащее исполнение административных процедур при предоставлении государственной услуги;

за действия (бездействие), влекущие нарушение прав и законных интересов заявителей.

Должностное лицо, ответственное за организацию предоставления государственной услуги, несет дисциплинарную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных настоящим административным регламентом, в соответствии с требованиями статей 57, 58 Федерального закона от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

Контроль соблюдения специалистами МФЦ последовательности действий, определенны административными процедурами, осуществляется директором МФЦ.

Контроль соблюдения требования настоящего Административного регламента в части, касающейся участия МФЦ в предоставлении государственной услуги, осуществляется Комитетом экономического развития и инвестиционной деятельности Ленинградской области.

## **VI. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ**

### **1. Право заявителей на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых, (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги**

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

### **2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решение, действие (бездействие) Комитета, должностных лиц Комитета, государственных служащих, ответственных за предоставление государственной услуги, в том числе:

1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2. нарушение срока предоставления государственной услуги;

3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области для предоставления государственной услуги;

4. отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области для предоставления государственной услуги;

5. отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области;

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

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

### **3. Органы исполнительной власти (органы местного самоуправления) и должностные лица, которым может быть адресована жалоба в досудебном (внесудебном) порядке**

Жалоба подается в Комитет на имя председателя Комитета в письменном виде на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалобы на решения, принятые председателем Комитета, подаются Губернатору Ленинградской области.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием официального сайта Комитета, портала государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области, Единого Портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

### **4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования**

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы.

### **5. Права заявителей на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы**

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если указанные информация и документы не содержат сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

### **6. Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа Комитета, должностного лица Комитета в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае



обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений – жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня регистрации.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

### **7. Исчерпывающий перечень случаев, когда ответ на жалобу не дается**

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы действующим законодательством не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень случаев, когда ответ на жалобу не дается:

1. жалоба не соответствует требованиям части 5 статьи 11.2 Федерального Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2. текст жалобы не поддается прочтению;

3. в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися жалобами в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

4. в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

5. ответ на поданную жалобу по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;

6. в жалобе обжалуется судебное решение.

В случае, если ответ на жалобу не дается, заявителю, направившему жалобу, в течение 7 дней со дня ее регистрации сообщается, что ответ на жалобу не последует, если почтовый адрес заявителя, а также фамилия заявителя - физического лица (наименование заявителя – юридического лица) поддается прочтению. При этом заявителю в обязательном порядке сообщается о причинах, по которым ответ на направленную им жалобу не будет дан. В случае, если в жалобе обжалуется судебное решение, заявителю дополнительно разъясняется порядок обжалования судебного решения.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь подать жалобу.

### **8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования**

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Комитетом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами

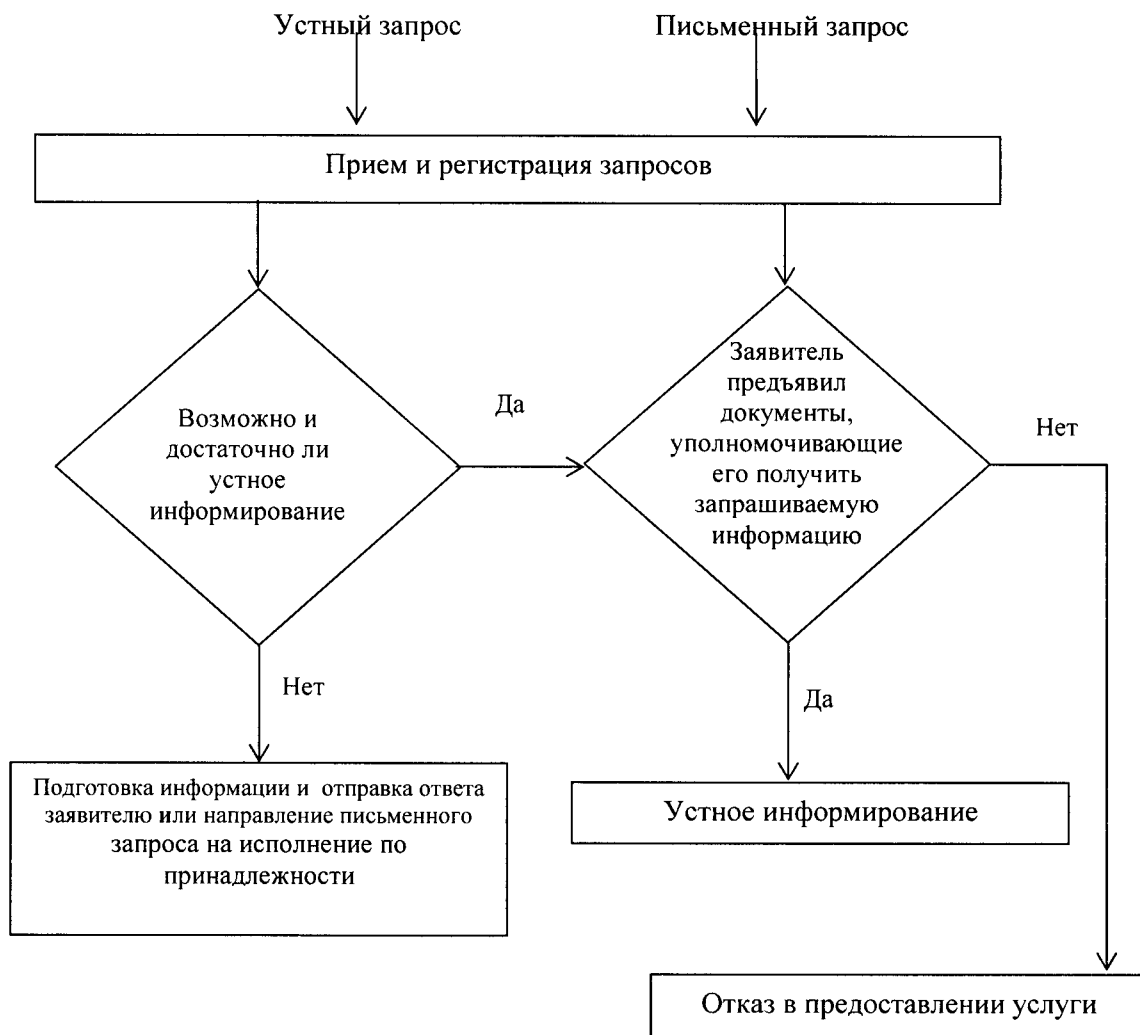
Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

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

**Блок-схема предоставления государственной услуги**



**Заявление**

В комитет общего и профессионального  
образования Ленинградской области

от Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
Страна: \_\_\_\_\_  
Регион: \_\_\_\_\_  
Почтовый индекс: \_\_\_\_\_  
Почтовый адрес: \_\_\_\_\_  
Номер контактного телефона: \_\_\_\_\_  
Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_  
Социальное положение: \_\_\_\_\_

Прошу предоставить информацию

---

---

---

---

Ответ на запрос необходимо направить в форме \_\_\_\_\_ (указать форму отправки ответа).

Число \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_ (в случае личного обращения или обращения с использованием почтовой связи).

**Информация о местах нахождения, графике работы,  
справочных телефонах и адресах электронной почты МФЦ**

Телефон единой справочной службы ГБУ ЛО «МФЦ»: 8 (800) 301-47-47 (на территории России звонок бесплатный), адрес электронной почты: info@mfc47.ru.

В режиме работы возможны изменения. Актуальную информацию о справочных телефонах и режимах работы филиалов МФЦ можно получить на сайте МФЦ Ленинградской области [www.mfc47.ru](http://www.mfc47.ru)

№ п/п	Наименование МФЦ	Почтовый адрес	График работы	Телефон
<b>Предоставление услуг в Волосовском районе</b>				
1.	Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Волосовский»	188410, Россия, Ленинградская обл., Волосовский район, г.Волосово, усадьба СХТ, д.1 лит. А	С 9.00 до 21.00 ежедневно, без перерыва	+7 (904) 550-55-50
<b>Предоставление услуг во Всеволожском районе</b>				
2.	Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Всеволожский»	188643, Россия, Ленинградская область, Всеволожский район, г. Всеволожск, ул. Пожвинская, д. 4а	Понедельник-суббота 9.00 – 18.00 без перерыва	+7 (921) 183-63-65
	Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Всеволожский» - отдел «Новосаратовка»	188681, Россия, Ленинградская область, Всеволожский район, д. Новосаратовка - центр, д. 8 (52-й километр внутреннего кольца КАД, в здании МРЭО-15, рядом с АЗС Лукойл)	С 9.00 до 21.00 ежедневно, без перерыва	+7 (812) 456-18-88
<b>Предоставление услуг в Выборгском районе</b>				
3.	Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Выборгский»	188800, Россия, Ленинградская область, Выборгский район, г. Выборг, ул. Вокзальная, д.13	С 9.00 до 21.00 ежедневно, без перерыва	+7 (911) 956-45-68
	Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Выборгский» - отдел «Рошино»	188681, Россия, Ленинградская область, Выборгский район, п. Рошино, ул. Советская, д.8	Понедельник-пятница С 9.00 до 21.00 без перерыва	+7 (921) 922-39-06
<b>Предоставление услуг в Кингисеппском районе</b>				
4.	Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Кингисеппский»	188480, Россия, Ленинградская область, Кингисеппский район, г. Кингисепп, ул. Фабричная, д. 14	Понедельник-четверг 9.00 – 18.00 без перерыва Пятница 9.00 – 17.00 без перерыва Суббота 9.00 – 14.00 без перерыва	+7 (921) 772-91-28
<b>Предоставление услуг в Лодейнопольском районе</b>				
5.	Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Лодейнопольский»	187700, Россия, Ленинградская область, Лодейнопольский район, г.Лодейное Поле, ул. Карла Маркса, д. 36 лит. Б	Понедельник-пятница 9.00 – 18.00 без перерыва Суббота 9.00 – 14.00 без перерыва	+7 (931) 535-15-69
<b>Предоставление услуг в Приозерском районе</b>				

6.	Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Приозерск» - отдел «Сосново»	188731, Россия, Ленинградская область, Приозерский район, пос. Сосново, ул. Механизаторов, д.11	Понедельник-пятница 9.00 – 18.00 без перерыва Суббота 9.00 – 14.00 без перерыва	+7 (921) 772-85-27
	Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Приозерск»	188760, Россия, Ленинградская область, Приозерский район., г. Приозерск, ул. Калинина, д. 51 (офис 228)	С 9.00 до 21.00 ежедневно, без перерыва	+7 (921) 099-78-77
<b>Предоставление услуг в Сланцевском районе</b>				
7.	Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Сланцевский»	188565, Россия, Ленинградская область, г. Сланцы, ул. Кирова, д. 16А	Понедельник-четверг 9.00 – 18.00 без перерыва Пятница 9.00 – 17.00 без перерыва Суббота 9.00 – 14.00 без перерыва	+7 (921) 181-10-35
<b>Предоставление услуг в г. Сосновый Бор</b>				
8.	Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Сосновоборский»	188540, Россия, Ленинградская область, г. Сосновый Бор, ул. Мира, д.1	Понедельник-пятница 9.00 – 18.00 без перерыва Суббота 9.00 – 14.00 без перерыва	+7 (931) 535-15-84
<b>Предоставление услуг в Тихвинском районе</b>				
9.	Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Тихвинский»	187553, Россия, Ленинградская область, Тихвинский район, г. Тихвин, 1-й микрорайон, д.2	Понедельник-пятница С 9.00 до 21.00 без перерыва	+7 (921) 181-00-94
<b>Предоставление услуг в Тосненском районе</b>				
10.	Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Тосненский»	187000, Россия, Ленинградская область, Тосненский район, г. Тосно, ул. Советская, д. 9В	С 9.00 до 21.00 ежедневно, без перерыва	+7 (911) 090-78-65
<b>Уполномоченный МФЦ на территории Ленинградской области</b>				
11.	ГБУ ЛО «МФЦ» (обслуживание заявителей не осуществляется)	<b>Юридический адрес:</b> 188641, Ленинградская область, Всеволожский район, дер. Новосаратовка-центр, д.8 <b>Почтовый адрес:</b> 191311, г. Санкт-Петербург, ул. Смольного, д. 3, лит. А <b>Фактический адрес:</b> 191024, г. Санкт-Петербург, пр. Бакунина, д. 5, лит. А	пн-чт – с 9.00 до 18.00, пт. – с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 13.48, выходные дни - сб, вс.	+7 (931) 535-15-67