МИНИСТЕРСТВО ИНОСТРАННЫХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 14 мая 2012 г. N 7063

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА МИНИСТЕРСТВА ИНОСТРАННЫХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ОКАЗАНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ

Список изменяющих документов (в ред. Приказа МИД России от 16.04.2015 N 5698)

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038, N 27, ст. 3873, ст. 3880, N 29, ст. 4291, N 30, ст. 4587, N 49, ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 14, ст. 1651, N 27, ст. 3477, ст. 3480, N 30, ст. 4084, N 51, ст. 6679, N 52, ст. 6952, ст. 6961, ст. 7009; 2014, N 26, ст. 3366, N 30, ст. 4264; 2015, N 1, ст. 67, ст. 72), постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169, N 35, ст. 5092; 2012, N 28, ст. 3908, N 36, ст. 4903, N 50, ст. 7070, N 52, ст. 7507; 2014, N 5, ст. 506) приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Министерства иностранных дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по оказанию государственных информационно-консультационных услуг.

2. Признать утратившими силу:

приказ Министерства иностранных дел Российской Федерации от 20 мая 2008 г. N 5853 "Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственных информационно-консультационных услуг" (зарегистрирован Минюстом России 1 июля 2008 г., регистрационный N 11913);

пункт 3 Изменений, вносимых в нормативные правовые акты Министерства иностранных дел Российской Федерации, утвержденных приказом Министерства иностранных дел Российской Федерации от 12 апреля 2010 г. N 4767 (зарегистрирован Минюстом России 17 мая 2010 г., регистрационный N 17223).

3. Контроль за исполнением приказа возложить на первого заместителя Министра иностранных дел Российской Федерации.

МИНИСТР
С.ЛАВРОВ
Утвержден
приказом МИД России
от 14 мая 2012 г. N 7063

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ МИНИСТЕРСТВА ИНОСТРАННЫХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ОКАЗАНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент Министерства иностранных дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по оказанию государственных информационно-консультационных услуг (далее - Регламент) устанавливает:

- стандарт предоставления государственной услуги по оказанию государственных информационно-консультационных услуг (далее - государственная услуга);

- состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку выполнения административных процедур (действий), осуществляемых Консульским департаментом Министерства иностранных дел Российской Федерации (далее - Консульский департамент), территориальными органами - представительствами Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации (далее - территориальные органы), дипломатическими представительствами и консульскими учреждениями Российской Федерации (далее - загранучреждения), порядок взаимодействия Консульского департамента, территориальных органов, загранучреждений, а также должностных лиц с заявителями при предоставлении государственной услуги;

- формы контроля за исполнением настоящего Регламента;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Министерства иностранных дел Российской Федерации (далее - МИД России), территориальных органов, загранучреждений, а также их должностных лиц.

Круг заявителей

2. Заявителями являются:

- физические лица,
- юридические лица.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. МИД России

Место нахождения: 119200, г. Москва, Смоленская-Сенная площадь, д. 32/34;

Справочный телефон: 8 (499) 244-16-06;

Официальный сайт: www.mid.ru;

Адрес электронной почты: ministry@mid.ru;

График работы:

понедельник - четверг - с 9.00 до 12.00, с 12.45 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 12.00, с 12.45 до 16.45;

суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни - выходные;

2) Консульского департамента:

Место нахождения: 119121, г. Москва, 1-й Неопалимовский пер., д. 12;

Справочный телефон: 8 (499) 244-45-81;

Официальный сайт: www.kdmid.ru;

Адрес электронной почты: text@dks.ru;

График работы:

понедельник - четверг - с 9.00 до 12.00, с 12.45 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 12.00, с 12.45 до 16.45;

суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни - выходные;

3) Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах официальных сайтов и электронной почты территориальных органов приведена в приложении N 1 к настоящему Регламенту. Актуализированная информация размещена на официальном сайте МИД России www.mid.ru;

4) Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах официальных сайтов и электронной почты загранучреждений приведена в приложении N 2 к настоящему Регламенту. Актуализированная информация размещена на официальном сайте МИД России www.mid.ru.

4. Информация о местах нахождения, графиках работы МИД России, Консульского департамента, территориальных органов и загранучреждений может быть получена на личном приеме, по письменным обращениям, электронной почте, справочным телефонам, на официальных сайтах МИД России, Консульского департамента, территориальных органов и загранучреждений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет), в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) (www.gosuslugi.ru), а также на стендах в местах предоставления государственной услуги.

5. Информация по вопросам предоставления государственной услуги предоставляется уполномоченными государственными гражданскими служащими (далее - должностное лицо) Консульского департамента, территориальных органов, загранучреждений на личном приеме, по письменным обращениям, электронной почте, справочным телефонам и размещается на официальных сайтах МИД России, Консульского департамента, территориальных органов и загранучреждений в сети Интернет, на Едином портале, а также на стендах в местах предоставления государственной услуги.

Сведения о ходе предоставления государственной услуги можно получить на личном приеме, по письменному обращению, электронной почте и справочным телефонам.

6. Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о местах нахождения и графиках работы Консульского департамента, территориальных органов и загранучреждений;

- о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требованиях к их оформлению;
- о сроке предоставления государственной услуги;
- о перечне оснований для отказа в приеме документов, а также перечне оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги заявителям, документы которых приняты для предоставления государственной услуги.

7. При ответах на телефонные и устные обращения уполномоченные должностные лица Консульского департамента, территориального органа либо загранучреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ по телефону должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

8. При отсутствии у должностного лица, принявшего звонок, возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

II. Стандарт предоставления государственной услуги Наименование государственной услуги

9. Государственная услуга по оказанию государственных информационно-консультационных услуг.

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

10. Государственную услугу на территории Российской Федерации предоставляют МИД России, территориальные органы.

Структурным подразделением МИД России, ответственным за предоставление государственной услуги, является Консульский департамент.

11. На территории иностранных государств государственную услугу предоставляют загранучреждения.

12. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Российской Федерации (подпункт "б" пункта 14 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373).

Описание результата предоставления государственной услуги

13. Результатом предоставления государственной услуги является:

- предоставление заявителю документа, содержащего запрашиваемую информацию;
- предоставление заявителю документа, сообщающего об отсутствии запрашиваемой информации;
- отказ в предоставлении государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

14. Срок предоставления государственной услуги составляет 40 рабочих дней с момента регистрации должностным лицом, ответственным за регистрацию и прием документов, соответствующего обращения от заявителя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

15. Приостановление предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

16. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, составляет 5 рабочих дней.

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

17. Государственная услуга предоставляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038, N 27, ст. 3873, ст. 3880, N 29, ст. 4291, N 30, ст. 4587, N 49, ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 14, ст. 1651, N 27, ст. 3477, ст. 3480, N 30, ст. 4084, N 51, ст. 6679, N 52, ст. 6952, ст. 6961, ст. 7009; 2014, N 26, ст. 3366, N 30, ст. 4264; 2015, N 1, ст. 67, ст. 72);

Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 1, ст. 1; 2011, N 49, ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 52, ст. 6995);

Указом Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 г. N 865 "Вопросы Министерства иностранных дел Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 28, ст. 2880; 2005, N 19, ст. 1782, N 43, ст. 4371; 2007, N 38, ст. 4511; 2008, N 37, ст. 4181, N 43, ст. 4921; 2009, N 1, ст. 91, N 45, ст. 5323; 2010, N 6, ст. 628, N 18, ст. 2213, N 19, ст. 2302, N 29, ст. 3906; 2012, N 29, ст. 4079, N 35, ст. 4773; 2013, N 52, ст. 7137; 2015, N 4, ст. 641, N 6, ст. 940, N 11, ст. 1587);

Указом Президента Российской Федерации от 28 октября 1996 г. N 1497 "Об утверждении Положения о Посольстве Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 45, ст. 5090; 2012, N 35, ст. 4773);

Указом Президента Российской Федерации от 5 ноября 1998 г. N 1330 "Об утверждении Положения о Консульском учреждении Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, N 45, ст. 5509; 2009, N 1, ст. 91; 2012, N 35, ст. 4773);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169, N 35, ст. 5092; 2012, N 28, ст. 3908, N 36, ст. 4903, N 50, ст. 7070, N 52, ст. 7507; 2014, N 5, ст. 506);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 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, а также Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829; 2014, N 50, ст. 7113);

приказом МИД России от 22 ноября 2011 г. N 21341 "Об утверждении Положения о территориальном органе - Представительстве Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации" (зарегистрирован Минюстом России 30 декабря 2011 г., регистрационный N 22881) с изменениями, внесенными приказами МИД России от 7 ноября 2012 г. N 19609 (зарегистрирован Минюстом России 28 декабря 2012 г., регистрационный N 26391) и от 5 июня 2014 г. N 9085 (зарегистрирован Минюстом России 20 июня 2014 г., регистрационный N 32827).

18. Заявитель для получения государственной услуги представляет в Консульский департамент, территориальные органы, загранучреждения лично либо с использованием средств почтовой, факсимильной связи, электронной связи обращение о предоставлении государственной услуги (далее - обращение), подготовленное при помощи технических средств или от руки, содержащее:

а) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

б) почтовый адрес заявителя;

в) перечень вопросов, интересующих заявителя: юридический/фактический адрес, номера телефонов, факсов интересующего иностранного юридического лица; запрос на поиск контрагента; запрос на предоставление информации о ведении коммерческой деятельности в соответствии с законодательством иностранного государства;

г) подпись заявителя;

д) дату его составления;

е) контактный телефон;

ж) адрес электронной почты (при наличии).

19. Обращение должно быть разборчивым.

Обращение не должно содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных

органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, которые заявитель вправе предоставить

20. Документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, не требуется.

21. Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

23. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

невозможность получения запрашиваемой информации по линии МИД России, территориальных органов, заграничных учреждений;

несоответствие обращения требованиям, предусмотренным подпунктами а) - в) пункта 18, пунктом 19 Регламента.

24. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не имеется.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

25. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведений о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, не имеется.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

26. Предоставление государственной услуги осуществляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

27. Необходимость предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствует.

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

28. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении государственной услуги в Консульский департамент, территориальные органы, заграничные учреждения не должен превышать 15 минут.

29. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги в Консульском департаменте, территориальном органе, заграничном учреждении не должен превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

30. Обращение заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется в течение 1 рабочего дня с момента его поступления в Консульский департамент, территориальный орган, загранучреждение должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственных услуг

31. Предоставление государственной услуги осуществляется в специально предназначенных для этих целей помещениях приема и выдачи документов.

32. Места ожидания и приема заявителей могут быть оборудованы информационным табло, предоставляющим информацию о порядке предоставления государственной услуги (включая трансляцию видеороликов, разъясняющих порядок предоставления государственной услуги), а также регулирующим поток "электронной очереди". Информация на табло может выводиться в виде бегущей строки.

33. В местах ожидания и приема устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей, выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с канцелярскими принадлежностями.

34. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оборудуются стендами, содержащими информацию о порядке предоставления государственной услуги:

- блок-схемы предоставления государственной услуги и краткое описание порядка предоставления государственной услуги;
- срок предоставления государственной услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- требования, предъявляемые к документам, необходимым для предоставления государственной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) МИД России, территориальных органов либо загранучреждений, а также их должностных лиц при предоставлении государственной услуги.

На информационных стендах также размещаются:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги;
- текст настоящего Регламента с приложениями;
- порядок получения информации на официальных сайтах МИД России, Консульского департамента, территориальных органов, загранучреждений в сети Интернет, Едином портале.

Показатели доступности и качества государственной услуги

35. Основными показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются: количество жалоб от заявителей о нарушениях установленных настоящим Регламентом сроков предоставления государственной услуги, а также количество заявлений в суд по обжалованию действий (бездействия) и решений МИД России, территориальных органов либо загранучреждений, принимаемых при предоставлении государственной услуги.

Количество жалоб заявителей по вопросам предоставления государственной услуги оценивается через количество обоснованных жалоб заявителей на качество и доступность государственной услуги, поступивших в МИД России, территориальный орган или загранучреждение, за отчетный период.

Количество обжалований в судебном порядке действий (бездействия) и решений по предоставлению государственной услуги оценивается через отношение количества удовлетворенных судами требований (исков, заявлений) об обжаловании действий МИД России, территориальных органов и загранучреждений к общему количеству осуществленных действий за отчетный период.

36. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются также:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги, которое определяется как отношение количества заявлений, исполненных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период;

- наличие технических ошибок при обработке заявлений, которое определяется как отношение количества технических ошибок, выявленных после регистрации заявлений, к общему количеству заявлений, зарегистрированных за отчетный период;

- удовлетворенность заявителей доступностью и качеством государственной услуги;

- полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления государственной услуги;

- минимальное количество взаимодействия заявителя с должностными лицами МИД России, территориальных органов и загранучреждений при предоставлении государственной услуги;

- возможность получения заявителем информации о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

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

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

38. Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении государственной услуги:

- прием и регистрация обращения в Консульском департаменте, территориальном органе или загранучреждении;

- рассмотрение обращения;

- подготовка запроса на предоставление требуемой заявителю информации;

- подготовка ответа и его направление заявителю.

Блок-схемы предоставления государственной услуги приведены в приложениях N 3 и N 4 к настоящему Регламенту.

Прием и регистрация обращения в Консульском департаменте, территориальном органе или загранучреждении

39. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращения заявителя к должностному лицу Консульского департамента, территориального органа, загранучреждения, ответственному за прием и регистрацию документов.

40. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, регистрирует указанное обращение.

Максимальный срок выполнения данного административного действия 1 рабочий день.

41. Дата регистрации обращения является началом исчисления срока исполнения государственной услуги.

42. Обращение после регистрации передается на исполнение должностному лицу в Консульском департаменте, территориальном органе, загранучреждении, ответственному за рассмотрение обращения.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет 1 рабочий день.

43. Результатом административной процедуры является регистрация обращения и передача на исполнение должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

Рассмотрение обращения

44. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление зарегистрированного обращения к должностному лицу Консульского департамента, территориального органа, загранучреждения, ответственному за рассмотрение обращения.

45. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, устанавливает отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, перечисленных в пункте 23 настоящего Регламента.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет 30 минут.

46. В случае, если в обращении имеются основания для отказа в предоставлении государственной услуги, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект мотивированного уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги, с указанием основания отказа.

Максимальный срок подготовки проекта уведомления составляет 2 рабочих дня.

47. Проект уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги подписывается руководителем, заместителем руководителя Консульского департамента, территориального органа, загранучреждения.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет 1 рабочий день.

48. Уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги направляется заявителю по почте.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет 1 рабочий день.

49. В случае, если в обращении отсутствуют основания для отказа в предоставлении государственной услуги, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, приступает к подготовке соответствующего запроса.

50. Результатом данной административной процедуры являются:

- направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги (при наличии оснований, перечисленных в 23 пункте настоящего Регламента);

- начало подготовки запроса на предоставление требуемой заявителю информации.

Подготовка запроса на предоставление требуемой заявителю информации

51. Основанием для начала исполнения административной процедуры является отсутствие в обращении оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

52. В случае, если в обращении отсутствуют основания для отказа в предоставлении государственной услуги, должностное лицо, ответственное за подготовку запроса на предоставление требуемой заявителю информации, с целью получения необходимых сведений готовит проект запроса, в котором указывается перечень вопросов, интересующих заявителя.

Максимальный срок подготовки запроса составляет 2 часа.

53. Проект запроса подписывается руководителем или заместителем руководителя Консульского департамента, территориального органа, загранучреждения.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет 1 рабочий день.

54. Запрос регистрируется и направляется в соответствующее структурное подразделение МИД России, территориальный орган, загранучреждение.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет 1 рабочий день.

55. Результатом указанной административной процедуры является направление запроса в соответствующее структурное подразделение МИД России, территориальный орган, загранучреждение.

56. Срок подготовки и направления ответа на запрос не может превышать 20 рабочих дней со дня поступления запроса в соответствующее структурное подразделение МИД России, территориальный орган, загранучреждение.

Подготовка ответа и его направление заявителю

57. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление ответа на направленный запрос.

58. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, регистрирует поступивший ответ.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет 1 рабочий день.

59. Поступивший ответ после регистрации передается на исполнение должностному лицу, ответственному за подготовку ответа и его направление заявителю.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет 1 рабочий день.

60. Должностное лицо, ответственное за подготовку ответа и его направление заявителю, на основании содержащейся в ответе информации готовит проект ответа, содержащего запрашиваемую заявителем информацию, или проект ответа, сообщающего об отсутствии запрашиваемой информации.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет 2 рабочих дня с даты получения должностным лицом, ответственным за подготовку ответа и его направление заявителю, зарегистрированного ответа.

61. Проект ответа подписывается руководителем или заместителем руководителя Консульского департамента, территориального органа, загранучреждения.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет 1 рабочий день.

62. Подписанный ответ регистрируется и отправляется заявителю по почте.

Максимальный срок выполнения данного административного действия составляет 1 рабочий день.

63. По просьбе заявителя ответ может быть продублирован с использованием средств факсимильной связи или электронной почты.

64. Результатом данной административной процедуры является подготовка ответа и его направление заявителю.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

65. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и сроков исполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги осуществляется постоянно должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административных процедур, а также путем проведения должностными лицами МИД России, руководителем территориального органа или загранучреждения проверок исполнения должностными лицами положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

66. Для текущего контроля используются сведения, имеющиеся в электронной базе данных, служебная корреспонденция, устная и письменная информация должностных лиц, осуществляющих выполнение административных действий, входящих в состав административных процедур, журналы учета соответствующих документов и другие сведения.

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

67. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МИД России, территориального органа, загранучреждения.

68. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы МИД России, территориального органа, загранучреждения) и внеплановыми (осуществляться на основании жалоб граждан на действия (бездействие) должностных лиц МИД России, территориального органа или загранучреждения).

69. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица МИД России, территориального органа, загранучреждения.

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

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

71. Должностные лица МИД России, территориального органа, загранучреждения, нарушившие положения настоящего Регламента, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

72. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

73. Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться путем получения в МИД России, территориальном органе или загранучреждении информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

Контроль за предоставлением государственной услуги может также осуществляться путем направления замечаний и предложений по улучшению качества предоставления государственной услуги.

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

74. Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) МИД России, территориального органа, загранучреждения и (или) их должностных лиц при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

75. Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) должностных лиц МИД России, территориального органа, загранучреждения, принятые и осуществленные с нарушением стандарта предоставления государственной услуги, а также ненадлежащее исполнение должностными лицами их

должностных обязанностей, установленных настоящим Регламентом и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

76. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях: нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги; нарушение срока предоставления государственной услуги; требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги; отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у заявителя; отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации; требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации; отказ МИД России, территориального органа, загранучреждения, должностного лица МИД России, территориального органа, загранучреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

77. Жалоба может быть направлена в МИД России, территориальный орган, загранучреждение. Жалоба на решение и действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги должностным лицом МИД России, территориального органа, загранучреждения, направляется руководителю МИД России, территориального органа или загранучреждения, их заместителям. Жалоба на решение и действия (бездействие), принятые руководителем территориального органа или загранучреждения, подается в МИД России.

78. Жалоба подается в МИД России, территориальный орган, загранучреждение в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

79. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет либо официальных сайтов МИД России, территориального органа, загранучреждения в сети Интернет, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

80. Жалоба должна содержать: наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должность, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица МИД России, территориального органа, загранучреждения, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются; фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю; сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МИД России, территориального органа, загранучреждения, должностного лица МИД России, территориального органа, загранучреждения; доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МИД России, территориального органа, загранучреждения, должностного лица МИД России, территориального органа, загранучреждения.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

81. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц); оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц); копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

82. Прием жалоб в письменной форме осуществляется МИД России, территориальным органом, загранучреждением в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги). Время приема жалоб совпадает с графиком работы МИД России, территориального органа, загранучреждения при предоставлении государственных услуг. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

83. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 81 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

84. Жалоба, поступившая в МИД России, территориальный орган, загранучреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа МИД России, территориального органа, загранучреждения, их должностных лиц 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

85. В случае если в компетенцию МИД России, территориального органа, загранучреждения не входит принятие решения по поступившей жалобе в соответствии с пунктом 77 настоящего Регламента, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, и заявитель информируется в письменной форме о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

86. Возможность приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрена.

87. По результатам рассмотрения жалобы МИД России, территориальный орган, загранучреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта МИД России, территориального органа, загранучреждения. При удовлетворении жалобы МИД России, территориальный орган, загранучреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

88. МИД России, территориальный орган, загранучреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях: наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям; подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

89. МИД России, территориальный орган, загранучреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях: наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

90. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

91. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

92. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются: наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе; номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется; фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя; основания для принятия решения по жалобе; принятое решение; в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги; сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

93. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом МИД России, территориального органа, загранучреждения. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица МИД России, территориального органа, либо загранучреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

94. В случае если заявитель считает, что решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, нарушены его права и свободы, он вправе обратиться с жалобой на решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

96. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявитель может получить: на официальных сайтах МИД России, территориального органа, загранучреждения в сети Интернет; на Едином портале; по телефонам, указанным в подпунктах 1 и 2 пункта 3 настоящего Регламента, в приложениях N 1 и N 2 к настоящему Регламенту; при личном приеме.