

Уведомление о поступлении жалобы
и о приостановлении торгов

В Управление Федеральной антимонопольной службы по Новосибирской области поступила жалоба ООО Управляющая компания «Биосервис» (вх. №18983/23 от 13.10.2023 г.) на действия организатора торгов Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств им. А.Д. Крячкова" при проведении публичных торгов в форме аукциона на комплекс услуг по уборке внутренних помещений и прилегающей территории ((адрес официального сайта, на котором размещена информация о закупке: <...>, номер извещения в ЕИС 32312830819).

Заявитель сообщает следующее.

Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования "Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств им А.Д. Крячкова" (далее - Заказчик) 06.10.2023 г. Было опубликовано извещение о проведении электронного аукциона № 32312830819.

1. Согласно п. 3.2.5 Договора на оказание услуг по уборке зданий и прилегающих территорий, в случае необходимости Заказчик передает Исполнителю перечень специальных требований по технике безопасности, пожарной безопасности и поведению персонала Исполнителя, подлежащих неукоснительному соблюдению на территории объекта.

Считаем, что этот перечень должен быть раскрыт в настоящей закупке, учитывая, что он подлежит неукоснительному соблюдению. Соккрытие этого перечня от участников закупки ограничивает права участников и конкуренцию. Участники должны четко понимать, на что подписываются, подавая заявки и подписывая договор.

2. Согласно п. 7.5 Договора на оказание услуг по уборке зданий и прилегающих территорий, Исполнитель вправе в судебном порядке расторгнуть настоящий договор по следующим основаниям: финансовой несостоятельности Заказчика.

Указано всего одно основание. При этом ограничивается право Исполнителя на расторжение договора по причине несогласия с действиями Заказчика (например, Заказчик может чинить

необоснованные препятствия, и Исполнитель в текущей редакции договора становится, по сути, заложником данного договора), с существенными (и, например, длительными) нарушениями прав Исполнителя со стороны Заказчика. Это ограничивает права участников и конкуренцию.

3. Согласно таблицам в Описании объекта закупки (Приложение 1 к договору), в графе «Примечание» постоянно указывается:

«Дополнительно по заявке».

При этом нигде не указано ни время реагирования на заявку, ни обязательство Заказчика о том, что заявки должны быть в письменном виде.

Это ограничивает права участников и конкуренцию.

4. На странице 13 документа «ТЗ клининг ноябрь 2023г. по май 2025 тз» указано следующее: «В с 8.00 до 19.00 в здании должен находиться менеджер, дежурный сотрудник находится на объекте с 8.00 до 20.00 для уборки по требованию и дополнительной поддерживающей уборки в течение дня.

На время проведения мероприятий и ответственных встреч, на все время пребывания гостей в здании, в здании должен находиться менеджер.

Ежедневно подается до 14.00 чек-лист о проделанной работе подписанный менеджером или ответственным дежурным по зданию.

Уборка в рабочих кабинетах, где находятся сотрудники организации производится с 8.00 до 10.00 ежедневно, в присутствии сотрудников. Уборка производится с 07:00 часов до 18:00 часов. Дежурные сотрудники находятся на объекте до 20:00 часов для дополнительной поддерживающей уборки и уборки по требованию. В течении всего рабочего дня (с 07:00 часов до 18:00 часов) не менее 7 сотрудников осуществляющих уборку по адресу : Красный проспект 38 и не менее 3 сотрудников осуществляющих уборку по адресу: Гурьевская 92А.

Поддерживающая уборка должна проводиться ежедневно в рабочее время (8:30 до 19:30) по мере необходимости».

Содержатся противоречия. Так, если «с 8.00 до 19.00 в здании должен находиться менеджер, дежурный сотрудник находится на объекте с 8.00 до 20.00 для уборки по требованию и дополнительной

поддерживающей уборки в течение дня» и «Уборка в рабочих кабинетах, где находятся сотрудники организации производится с 8.00 до 10.00 ежедневно», то непонятно, что же тогда за уборка «с 07:00 часов до 18:00 часов».

Кроме того, если «Поддерживающая уборка должна проводиться ежедневно в рабочее время (8:30 до 19:30) по мере необходимости», то как тогда быть с «дежурный сотрудник находится на объекте с 8.00 до 20.00 для уборки по требованию и дополнительной поддерживающей уборки в течение дня».

Данные противоречия в ТЗ ограничивают права участников и конкуренцию.

5. На странице 14 документа «ТЗ клининг ноябрь 2023г. по май 2025 тз» указано следующее: «(тщательная уборка всех поверхностей на всей высоте, окна с внутренней стороны здания, стены, двери, пол, плинтусы, батареи, мебель, информационные щиты и стенды и прочее)».

Должна быть указана высота поверхностей (хотя бы максимальная).

Исполнитель оценивает степень риска для сотрудников, если риск высокий, могут понадобиться наряды-допуски. (Их могут получить сотрудники с подтвержденной квалификацией и нам надо понимать затраты для формирования ценового предложения).

Данная информация необходима для формирования объективного ценового предложения.

Должна быть указана площадь окон, стен.

Не должно быть «и прочее». Исполнитель должен четко понимать весь фронт работ во избежание конфликтных ситуаций (вдруг под «и прочее» Заказчик понимает транспорт Заказчика - были у нас уже такие прецеденты). «И прочее» должно быть расшифровано.

6. В таблице «Прилегающая территория корпуса (ул. Красный проспект, 38)» в пункте 8 графы «Вид услуг» указано, что «Ежедневно 6 дней в неделю (понедельник - воскресенье) 2 раза в день, дополнительно по требованию».

Должно быть либо «6 дней в неделю (понедельник - суббота)», либо «7 дней в неделю (понедельник - воскресенье)».

Данное противоречие должно быть устранено Заказчиком, в

противном случае оно ущемляет права участников закупки и конкуренцию.

Кроме того, считаем, что в графе «Периодичность» должен быть указан и режим рабочего времени, потому что режим рабочего времени в ТЗ указан для уборки помещений, но не указан для прилегающей территории.

7. В разделе «Общежитие по адресу: г.Новосибирск, ул.Гурьевская, 92А» и таблице «Общежитие (ул. Гурьевская, 92а)» отсутствует раздел

«Примечание» (как по учебному корпусу на ул. Красный проспект, 38) с указаниями по дополнительным заявкам.

Из этого можно сделать вывод, что по общежитию дополнительных заявок на поддерживающие уборки не будет. Но в целях избежания возможных спорных ситуаций (если Заказчик все же захочет такие уборки по заявкам) хотелось бы отдельно проговорить данный момент на Комиссии УФАС, чтобы зафиксировать позицию Заказчика.

8. В п. 2 (Туалеты) таблицы «Общежитие (ул. Гурьевская, 92а)» указано: п. 2. Мойка пола и стен из кафельной плитки. Не указана высота стен, на которой необходимо мыть. Исполнитель оценивает степень риска для сотрудников, если риск высокий, могут понадобиться наряды-допуски. (Их могут получить сотрудники с подтвержденной квалификацией и нам надо понимать затраты для формирования ценового предложения).

9 .п. 4. Мойка стеновых перегородок. Не указана высота стеновых перегородок, на которой необходимо мыть.

В п. 3 (Душевые, умывальники) таблицы «Общежитие (ул. Гурьевская, 92а)» указано:

п. 1. Влажная уборка...подоконники, стены. Не указана высота стен, на которой необходимо мыть.

п. 3. Мойка стеновых перегородок. Не указана высота стеновых перегородок, на которой необходимо мыть.

10.В п. 4 (Изолятор) таблицы «Общежитие (ул. Гурьевская, 92а)» указано:

п. 1. Влажная уборка...оконных блоков (со стеклопакетом),

подоконники, стены...Не указана площадь оконных блоков (со стеклопакетом) и не указано, мыть внутри или снаружи. Не указана высота стен, на которой необходимо мыть.

11.п. 3. Мойка пола и стен из кафельной плитки. Не указана высота стен, на которой необходимо мыть.

12.В п. 5 (Прачечная) таблицы «Общежитие (ул. Гурьевская, 92а)» указано: «протирка и чистка вентиляционных решеток». Не указано, на какой высоте необходимо мыть.

В п. 6 (Кухни) таблицы «Общежитие (ул. Гурьевская, 92а)» указано:

13.«Чистка сифонов - 1 раз в месяц или по необходимости». Это не относится к услугам клининга — это сантехнические услуги и должны делать сантехники. Данное требование подлежит удалению из ТЗ.

В п. 7 (Спортзал, раздевалка) таблицы «Общежитие (ул. Гурьевская, 92а)» указано:

п. 1. Влажная уборка...оконных блоков (со стеклопакетом),... стены... Не указана площадь оконных блоков (со стеклопакетом) и не указано, мыть внутри или снаружи. Не указана высота стен, на которой необходимо мыть.

п. 2. Протирка и чистка вентиляционных решеток. Не указано, на какой высоте необходимо мыть.

14.В п. 8 (Склад) таблицы «Общежитие (ул. Гурьевская, 92а)» указано:

п. 1. Влажная уборка...стен с кафелем... Не указано, на какой высоте необходимо мыть.

15. В п. 9 (Окна в здании) таблицы «Общежитие (ул. Гурьевская, 92а)» не указана площадь остекления и не указано, мыть внутри или снаружи.

16.В таблице «Прилегающая территория общежития (ул. Гурьевская, 92а)» в графе «Периодичность» не указан режим рабочего времени.

Считаем, что в графе «Периодичность» должен быть указан и режим рабочего времени, потому что режим рабочего времени в ТЗ указан для уборки помещений, но не указан для прилегающей территории.

17. В п. 3.1 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано, что «Требования к качеству оказываемых услуг - в

соответствии с требованиями "ГОСТ Р 51870-2014 Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги профессиональной уборки - клининговые услуги.

Общие технические условия" (утв. и введен в действие Приказом

Росстандарта от 11.11.2014 N 1554-ст), и другими нормативными документами».

Податель жалобы считает недопустимым оставлять открытым перечень нормативных актов по такому важному критерию как требования к качеству оказываемых услуг. У Исполнителя и Заказчика не должно быть спорных позиций о том, по каким актам необходимо проверять качество оказываемых услуг.

Подтверждение таких спорных моментов касательно даже указанных нормативных документов - в последующих пунктах настоящей жалобы.

18. В п. 3.3 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано, что «Требования к результатам оказываемых услуг - в соответствии с ГОСТ Р 51870-2014, ГОСТ Р 9.414—2012 «Единая система защиты от коррозии и старения. Покрытия лакокрасочные. Метод оценки внешнего вида, и другими нормативными документами».

Данный нормативный документ не относится к услугам клининга и подлежит исключению из требований настоящей закупки

19. В п. 4.1 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано, что «Требования к безопасности оказываемых услуг - в соответствии с требованиями ГОСТ Р 51870-2014, ГОСТ 12.1.004-91 «Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования», ГОСТ 12.4.059-89 «Система стандартов безопасности труда. Строительство. Ограждения предохранительные инвентарные.

Общие технические условия».

Выделенный жирным ГОСТ не относится к услугам клининга и подлежит исключению из требований настоящей закупки.

В п. 5.3 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано, что «Мусор, образовавшийся после уборки служебных кабинетов, убирается в мусорные мешки (целлофановые, бумажные и

т.д.) и незамедлительно выносятся в мусорный контейнер. Место установки контейнера определяется Заказчиком».

Контейнер, судя по всему, Заказчика. Не ясно, что имеется в виду под «Место установки контейнера определяется Заказчиком». Имеется в виду, что Заказчик определяет место, устанавливает контейнер в это место и запрещается его передвигать или же имеется в виду, что Исполнитель должен установить контейнер в место, которое определяет Заказчик (и как часто оно может меняться в таком случае)? Считаем, что этот момент должен быть прописан более четко.

20. В п. 5.8 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано, что «Менеджер обязан ежедневно (в рабочие дни) производить контроль качества уборки помещений. Менеджер должен находиться на объекте с 8.00 часов до 18.00 часов ежедневно включая субботу».

А в пункте 4 настоящей жалобы мы цитируем, что на странице 13 документа «ТЗ клининг ноябрь 2023г. по май 2025 тз» указано следующее: «В с 8.00 до 19.00 в здании должен находиться менеджер...».

Очередное противоречие «с 8.00 часов до 18.00» и «с 8.00 до 19.00». Данное противоречие должно быть устранено, так как вводит в заблуждение участников закупки, и, следовательно, ограничивает конкуренцию.

Кроме того, в п. 5.8 также указано, что «Отсутствие менеджера на объекте является нарушением условий исполнения договора». Но почему? Если объем оказанных услуг будет полным и без замечаний, какой конструктив несет данное требование? Оно несет только необоснованные ограничения, не имеющие ничего общего с соблюдением прав Исполнителя и с достижением главной цели настоящей закупки - качественным и в срок оказанием услуг.

Если работники клининга Исполнителя в отсутствие менеджера окажут услугу в необходимом согласно ТЗ и договору объеме и с надлежащим качеством, каким образом это может нарушать права Заказчика и договор?

Данное требование - ограничение конкуренции, потому что говорит не о недопущении оказания услуг в неполном объеме, а о недопущении оказания услуг в полном объеме, но в отсутствие

менеджера.

Считаем данное требование нарушающим права Исполнителя и подлежащим исключению.

21. В п. 5.14 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано, что «для уборки учебного корпуса привлекаются не менее семи человек: не менее одного сотрудника на этаж, не менее одно сотрудника на уборку лестниц (не привлеченного для уборки на этажах)».

Но почему? Если объем оказанных услуг будет полным и без замечаний, какой конструктив несет данное требование? Оно несет только необоснованные ограничения, не имеющие ничего общего с соблюдением прав Исполнителя и с достижением главной цели настоящей закупки - качественным и в срок оказанием услуг.

Данное требование - ограничение конкуренции, потому что говорит не о недопущении оказания услуг в неполном объеме, а о недопущении оказания услуг в полном объеме, но с привлечением сотрудника с другого участка (при том, что они все одинаковой квалификации).

Податель жалобы считает данное требование нарушающим права Исполнителя и подлежащим исключению.

22. В п. 5.14 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано «Средство для прочистки труб. Форма выпуска - жидкое средство или порошок».

. Как уже указывалось выше, прочистка труб не относится к услугам клининга - это сантехнические услуги и должны делать сантехники. Данное требование подлежит удалению из ТЗ.

23. В п. 7 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано, что «Уборка производится с 07:00 часов до 18:00 часов. Дежурные сотрудники находятся на объекте до 20:00 часов для дополнительной поддерживающей уборки и уборки по требованию».

Как уже указывалось выше, очередное противоречие во времени. Ранее было указано, что «с 8.00 до 19.00 в здании должен находиться менеджер, дежурный сотрудник находится на объекте с 8.00 до 20.00 для уборки по требованию». Но уборка не может происходить без менеджера согласно требованиям самого Заказчика. Получается, что уборка одновременно и с 7.00 до 18.00, и с 8.00 до 19.00.

24. В п. 7.7 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано, что «За каждым объектом закрепляется постоянно присутствующий в течение всего рабочего дня ответственный исполнитель».

Податель жалобы считает данное требование ограничивающим права Исполнителя и ограничением конкуренции.

25. В п. 7.9 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указана «Заливка сливных труб средством для прочистки труб, производится в присутствии представителя Заказчика, не реже 1 раза в неделю».

Как уже было указано выше, прочистка труб не относится к услугам клининга - это сантехнические услуги и должны делать сантехники. Данное требование подлежит удалению из ТЗ.

26. В п. 8.2 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано, что «Так же протирание (клавиатур, мышек) во время каждого перерыва».

Заказчик должен указать количество перерывов и количество мышек, и клавиатур. Данная информация необходима для формирования объективного ценового предложения.

Кроме того, податель жалобы считает необходимым прописать в этом пункте обязанность Заказчика по выключению компьютеров перед тем, как Исполнитель будет их протирать. В противном случае работники Заказчика могут отказаться выключать компьютеры и запретить это делать Исполнителю и возникнет спорная ситуация о том, как протирать компьютеры и мышки с клавиатурами. Если компьютеры не выключить, то это и нарушает технику безопасности и плюс происходят нажимания кнопок клавиатур и мышей при протирании, что может привести к печатанию произвольных букв и действий на компьютерах Заказчика.

27. В п. 8.4 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указана «Дезинфекция спортивного инвентаря индивидуального и коллективного использования. Для инвентаря коллективного использования (мяч, штанга, гири, булава и т.д.), а также спортивных снарядов (брусья, бревно, турник и т.д.) рекомендуется проводить дезинфекцию после каждой тренировки силами персонала по уборке».

Заказчик должен указать количество тренировок в день. Данная

информация необходима для формирования объективного нецового предложения.

28. В п. 8.6 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано «Проведение 1 раз в сутки обеззараживания уличных площадок у входа, урн, терминалов банковских, обработку контактных поверхностей на улице (поручней, дверных ручек) - не реже 1 раза в 2 часа».

При этом через запятую (без точек и точек с запятой, т.е. идет простое перечисление) указано проведение 1 раз в сутки обеззараживание уличных площадок у входа, урн, терминалов банковских, обработку контактных поверхностей на улице (поручней, дверных ручек), а потом внезапно идет тире и указание на «не реже 1 раза в 2 часа».

Так какая же периодичность? 1 раз в сутки или не реже 1 раза в 2 часа? Податель жалобы считает, что Заказчик должен более конкретно указать периодичность, без двояких прочтений

29. В п. 9.1 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано, что «В случаях возникновения аварийных ситуаций (затопления, пожара и др.) Исполнитель по поручению Заказчика в течение 1 (одного) часа организывает мобильную бригаду и немедленно проводит мероприятия по локализации последствий аварий и уборке помещений и прилегающей территории (входит в стоимость услуг по договору)».

Получается работа становится круглосуточной в постоянном ожидании звонков (еще и целой мобильной бригадой) по прайсу уборки в рабочее время? Считаем данное требование подлежащим изменению. Должно быть либо указано, что мероприятия по локализации последствий аварий и уборке помещений и прилегающей территории происходят в рабочее время (например, пожар произошел ночью, работники Исполнителя устраняют его утром в начале смены), либо ночные мероприятия (в нерабочее время) должны оплачиваться отдельно по двойному тарифу (например, по дополнительному соглашению, но такая обязанность Заказчика должна быть прописана в этом пункте).

30. В п. 10.2 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано, что «При некачественном оказании услуг Исполнитель в течение 1 (одного) часа с момента получения устного или письменного уведомления от Заказчика обязан устранить

выявленные недостатки».

Считаем недопустимым возникновение обязанности после устного замечания. Как Исполнитель докажет, что его не было? Замечания должны быть только письменными. Суды применяют только письменные доказательства.

31. В п. 11.3 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано, что «Исполнитель» несет все риски, связанные с оказанием услуг до момента передачи их "Заказчику", в том числе возмещение "Заказчику" стоимости имущества Заказчика, утратившего функциональные свойства, в результате оказания услуг или кражи».

Считаем необходимым конкретизировать, что не в результате любых краж, а краж сотрудниками Исполнителя. Смысла писать про кражи в ТЗ нет, только про гражданско-правовые отношения.

32. В п. 11.5 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано, что «Приемка и оценка оказываемых услуг осуществляется во время проведения работ ответственными представителями "Заказчика" в соответствии с исходными требованиями "Заказчика". Ответственные представители "Заказчика" имеют право постоянно находиться около работников "Исполнителя" и осуществлять контроль за выполняемыми услугами».

Хотелось бы отметить, что в п. 3.1 ТЗ Заказчик сам ссылается (абсолютно верно) на Требования к качеству оказываемых услуг - в соответствии с требованиями "ГОСТ Р 51870- 2014 Национальный стандарт Российской Федерации».

Услуги профессиональной уборки - клининговые услуги. Общие технические условия».

Таким образом, весь контроль должен быть не в рамках желаний Заказчика, а в рамках "ГОСТ Р 51870-2014 Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги профессиональной уборки - клининговые услуги. Общие технические условия».

33. В п. 11.6 Описания объекта закупки (Приложение 1 к договору) указано, что «Исполнитель несет ответственность за соблюдение своими сотрудниками правил охраны труда, внутреннего распорядка Заказчика, требований пожарной безопасности и установленного в здании противопожарного режима, санитарных

норм, экономного использования электроэнергии, воды и другого обеспечения, предоставляемого государственным заказчиком».

Податель жалобы считает, что Заказчик должен пояснить в ТЗ, что имеется в виду под «другим обеспечением».

Информация о поступлении указанной жалобы размещена на официальном сайте Управления Федеральной антимонопольной службы по Новосибирской области: www.novosibirsk.fas.gov.ru.

В соответствии с частью 15 статьи 18.1 Федерального закона от 26.07.2006 года № 135-ФЗ «О защите конкуренции» организатор торгов, оператор электронной площадки, конкурсная или аукционная комиссия, действия (бездействие) которых обжалуются, обязаны представить на рассмотрение жалобы по существу документацию о торгах, изменения, внесенные в конкурсную документацию, документацию об аукционе, заявки на участие в конкурсе, заявки на участие в аукционе, протоколы вскрытия конвертов с заявками на участие в конкурсе, протоколы рассмотрения заявок на участие в конкурсе, протоколы рассмотрения заявок на участие в аукционе, протоколы оценки и сопоставления заявок на участие в конкурсе, протоколы аукциона, аудио-, видеозаписи и иные документы и сведения, составленные в ходе организации и проведения торгов.

На основании вышеизложенного, ФГБОУ ВО "Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств им. А.Д. Крячкова" надлежит представить в Новосибирское УФАС России в срок до **23.10.2023** года документы и сведения, указанные в части 15 статьи 18.1 Федерального закона от 26.07.2006 года № 135-ФЗ «О защите конкуренции».

Со дня направления уведомления, торги приостанавливаются до рассмотрения жалобы на действия (бездействие) организатора торгов, оператора электронной площадки, конкурсной или аукционной комиссии по существу.

В случае принятия жалобы к рассмотрению организатор торгов, которому направлено уведомление о поступлении жалобы и о приостановлении торгов до рассмотрения жалобы по существу, не вправе заключать договор до принятия антимонопольным органом решения по жалобе. Договор, заключенный с нарушением установленного требования, является ничтожным.

Рассмотрение жалобы по существу комиссией Управления

Федеральной антимонопольной службы по Новосибирской области состоится **24.10.2023 года в 14-30 часов**, по адресу: г. Новосибирск, ул. Кирова, д. 3, этаж 10, каб. 1004.

Организатор торгов, оператор электронной площадки, конкурсная или аукционная комиссия, заявитель, а также лица, подавшие заявки на участие в торгах, вправе направить в антимонопольный орган возражение на жалобу или дополнение к ней. Возражение на жалобу направляется в антимонопольный орган не позднее, чем за два рабочих дня до дня рассмотрения жалобы.

Уведомляем Вас о возможности участия в рассмотрении жалобы путём использования систем видеоконференцсвязи (далее - ВКС) с использованием системы TrueConf.

Для участия в рассмотрении жалобы Новосибирским УФАС России посредством ВКС следует пройти по ссылке **<https://cdto05.digital.gov.ru/c/1471771974>** и ожидать сеанса связи. Наличие включенных видеокамеры и микрофона обязательно.

О возможности обеспечения связи сообщить заранее (не позднее, чем за два рабочих дня) по электронной почте to54@fas.gov.ru.

Обращаем внимание, что участие в рассмотрении жалобы в дистанционном формате возможно исключительно при заблаговременном (за 24 часа до планируемого заседания) направлении на электронную почту to54@fas.gov.ru документов, подтверждающих полномочия лица, представляющего интересы участника по делу, его контактных данных (номер телефона, электронный почтовый адрес), а также при предъявлении во время подключения к видеоконференцсвязи документов, удостоверяющих личность.

В случае неявки лица, участвующего в рассмотрении жалобы или его законного представителя, жалоба может быть рассмотрена в отсутствие указанного лица.