**ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) А ТАК ЖЕ РЕШЕНИЙ ОРГАНОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ГОСУДАСРТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ И ИХ РАБОТНИКОВ**

|  |  |
| --- | --- |
| 27 июля 2010 года | N 210-ФЗ |

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Глава 2.1. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ

ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ОРГАНА,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО

ЛИЦА ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ,

ИЛИ ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ,

ЛИБО ГОСУДАРСТВЕННОГО ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО

(введена Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DA1DAB40889D92348DB09FE95F4DEBC90409DF881CD1E35732DB41FC3A508D79F56ACF2C45286648mABEN) от 03.12.2011 N 383-ФЗ)

Статья 11.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Статья 11.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. [Порядок](consultantplus://offline/ref=DA1DAB40889D92348DB09FE95F4DEBC90406D78A1CD7E35732DB41FC3A508D79F56ACF2C45286549mABDN) 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 устанавливается Правительством Российской Федерации.

3.1. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы [статьи 11.1](#Par9) настоящего Федерального закона и настоящей статьи не применяются.

(часть 3.1 введена Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DA1DAB40889D92348DB09FE95F4DEBC90408D68B1AD7E35732DB41FC3A508D79F56ACF2C4528664FmABDN) от 28.07.2012 N 133-ФЗ)

3.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с [частью 2 статьи 6](consultantplus://offline/ref=DA1DAB40889D92348DB09FE95F4DEBC90406DD881AD1E35732DB41FC3A508D79F56ACF2C45296D49mABAN) Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящей статьей, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

(часть 3.2 введена Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DA1DAB40889D92348DB09FE95F4DEBC90406D88311D0E35732DB41FC3A508D79F56ACF2C45286541mABAN) от 13.07.2015 N 250-ФЗ)

4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [части 7](#Par36) настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [частью 1](#Par22) настоящей статьи, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

10. Положения настоящего Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DA1DAB40889D92348DB09FE95F4DEBC90406D6891CD8E35732DB41FC3A508D79F56ACF2C45286549mABCN) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

(в ред. Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=DA1DAB40889D92348DB09FE95F4DEBC90408D68B1AD7E35732DB41FC3A508D79F56ACF2C4528664FmABFN) от 28.07.2012 N 133-ФЗ)

Статья 11.3. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования

В Российской Федерации создается федеральная информационная система досудебного (внесудебного) обжалования, которая является федеральной государственной информационной системой. Создание и функционирование федеральной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования регулируются федеральными законами и правовыми [актами](consultantplus://offline/ref=DA1DAB40889D92348DB09FE95F4DEBC90409DD8D18D8E35732DB41FC3A508D79F56ACF2C4528654AmABCN) Правительства Российской Федерации.

Утверждены

постановлением Правительства

Российской Федерации

от 16 августа 2012 г. N 840

ПРАВИЛА

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

Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 05.12.2014 [N 1327](consultantplus://offline/ref=E0B73758BC6092F868F6913F2F62CAF5E5C66B6360A7FC73E023A6D8606C2DCE3702893C6CA321FA00C2N),

от 14.11.2015 [N 1232](consultantplus://offline/ref=E0B73758BC6092F868F6913F2F62CAF5E5C9616A6BA3FC73E023A6D8606C2DCE3702893C6CA321FE00C0N))

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) 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 при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=E0B73758BC6092F868F6913F2F62CAF5E5C66B6360A7FC73E023A6D8606C2DCE3702893C6CA321FA00CCN) Правительства РФ от 05.12.2014 N 1327)

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=E0B73758BC6092F868F6913F2F62CAF5E5C86D6360A2FC73E023A6D8606C2DCE3702893C6C0AC4N) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба подается в федеральный орган исполнительной власти, Государственную корпорацию по атомной энергии "Росатом", орган государственного внебюджетного фонда Российской Федерации (их территориальные органы), предоставляющие государственные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=E0B73758BC6092F868F6913F2F62CAF5E5C66B6360A7FC73E023A6D8606C2DCE3702893C6CA321FB00C5N) Правительства РФ от 05.12.2014 N 1327)

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в [подпункте "в" пункта 6](#Par40) настоящих Правил);

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=E0B73758BC6092F868F6913F2F62CAF5E5C9616A6BA3FC73E023A6D8606C2DCE3702893C6CA321FE00C3N) Правительства РФ от 14.11.2015 N 1232)

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо федерального государственного служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо федерального государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. 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:

а) оформленная в соответствии с [законодательством](consultantplus://offline/ref=E0B73758BC6092F868F6913F2F62CAF5E5C86A6267A1FC73E023A6D8606C2DCE3702893C6CA221FF00C2N) Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) 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.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, 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 должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с [законодательством](consultantplus://offline/ref=E0B73758BC6092F868F6913F2F62CAF5E5C5606166A2FC73E023A6D86006CCN) Российской Федерации.

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(пп. "в" введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=E0B73758BC6092F868F6913F2F62CAF5E5C9616A6BA3FC73E023A6D8606C2DCE3702893C6CA321FE00C2N) Правительства РФ от 14.11.2015 N 1232)

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#Par29) настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен [законодательством](consultantplus://offline/ref=E0B73758BC6092F868F6913F2F62CAF5E5C8686462A5FC73E023A6D8606C2DCE3702893C6CA321FD00C6N) Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо федеральных государственных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящими Правилами.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 8](#Par43) настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

10. Жалоба, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц, может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=E0B73758BC6092F868F6913F2F62CAF5E5C66B6360A7FC73E023A6D8606C2DCE3702893C6CA321FB00C4N) Правительства РФ от 05.12.2014 N 1327)

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Правилами органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

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

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

12. В органах, предоставляющих государственные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 9](#Par45) настоящих Правил.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](consultantplus://offline/ref=E0B73758BC6092F868F6913F2F62CAF5E5C86F6061A1FC73E023A6D8606C2DCE3702893E6FA102C6N) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо федеральных государственных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо федеральных государственных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица 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.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=E0B73758BC6092F868F6913F2F62CAF5E5C86D6360A2FC73E023A6D8606C2DCE3702893C6D0ACBN) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "в" пункта 6](#Par40) настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=E0B73758BC6092F868F6913F2F62CAF5E5C9616A6BA3FC73E023A6D8606C2DCE3702893C6CA321FE00CCN) Правительства РФ от 14.11.2015 N 1232)

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственные услуги.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен [законодательством](consultantplus://offline/ref=E0B73758BC6092F868F6913F2F62CAF5E5C8686462A5FC73E023A6D8606C2DCE3702893C6CA321FD00C6N) Российской Федерации.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Утверждено

постановлением Правительства

Российской Федерации

от 20 ноября 2012 г. N 1198

ПОЛОЖЕНИЕ

О ФЕДЕРАЛЬНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ,

ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕЙ ПРОЦЕСС ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО)

ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ), СОВЕРШЕННЫХ

ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Настоящее Положение устанавливает порядок создания и функционирования федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система).

2. Функционирование системы обеспечивается с использованием элементов инфраструктуры взаимодействия, предусмотренной [постановлением](consultantplus://offline/ref=240F9123741865CADA3480937F4253B4A2620DF54028261EE441F4CE59F51CA0A1A1CD9C4CCE13A2lAECN) Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 г. N 451 "Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

3. Система состоит из следующих подсистем:

а) реестр жалоб на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - жалобы), состоящий из следующих разделов:

реестр жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных услуг федеральными органами исполнительной власти, их должностными лицами, федеральными государственными служащими, должностными лицами государственных внебюджетных фондов (далее соответственно - федеральный реестр, жалобы на федеральный орган);

реестр жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных услуг органами государственной власти субъектов Российской Федерации, территориальными государственными внебюджетными фондами, их должностными лицами, государственными гражданскими служащими органов государственной власти субъектов Российской Федерации (далее соответственно - региональный реестр, жалобы на орган субъекта Российской Федерации);

реестр жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных или муниципальных услуг органами местного самоуправления, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее соответственно - муниципальный реестр, жалобы на орган местного самоуправления);

б) портал системы, обеспечивающий с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" доступ к информационному ресурсу системы.

4. Реестры жалоб, указанные в [подпункте "а" пункта 3](#Par14) настоящего Положения (далее - реестры), содержат информацию о жалобах, поступивших:

а) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством портала системы;

б) по почте;

в) через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг;

г) с использованием официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" органа, предоставляющего государственную услугу или органа, предоставляющего муниципальную услугу;

д) с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - единый портал);

е) с использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг;

ж) при личном приеме заявителей.

5. Информация о жалобах, содержащаяся в реестрах, включает в себя следующие сведения:

а) содержание жалобы, предусмотренное [частью 5 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=240F9123741865CADA3480937F4253B4A26C0BF44429261EE441F4CE59F51CA0A1A1CD9C4DlCECN) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

б) справочная информация, в том числе дата поступления сведений о жалобе в систему, ее регистрационный номер в соответствующем реестре (состав справочной информации может быть расширен уполномоченным органом по ведению информационного ресурса системы по согласованию с оператором системы);

в) сведения о ходе рассмотрения жалобы, включая даты приема жалобы, передачи жалобы для рассмотрения уполномоченному лицу, подготовки и согласования проекта решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы (далее - решение по жалобе), и его подписания;

г) текст решения по жалобе или ссылка на электронный документ, содержащий текст решения по жалобе.

6. Доступ к системе обеспечивается после прохождения заинтересованными лицами или органами процедуры регистрации и авторизации с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

7. Перед размещением в реестрах информация с помощью средств системы проходит автоматизированную формально-логическую проверку в течение 1 календарного дня со дня поступления информации в систему. Автоматизированная формально-логическая проверка предусматривает проверку правильности заполнения интерактивных форм и полей реестров. В случае отрицательного результата проверки информация не вносится в реестр, лицо, представившее информацию в систему, извещается об этом и вправе повторно представить информацию в систему для внесения в реестр с учетом необходимых исправлений.

8. При использовании заявителем системы посредством портала системы обеспечивается:

а) возможность подачи заявителем в электронной форме жалобы и иных документов (при наличии), подтверждающих доводы заявителя (далее - документы);

б) доступность для заполнения и (или) копирования заявителем шаблонов жалобы в электронной форме;

в) возможность получения заявителем сведений о ходе рассмотрения жалобы, поданной любым способом;

г) возможность получения заявителем решения по жалобе, поданной любым способом;

д) возможность ознакомления с информацией об общем количестве поданных и рассмотренных жалоб.

9. Сведения о содержании жалобы, поданной заявителем в электронной форме через единый портал или с помощью заполнения им непосредственно на портале системы интерактивной формы жалобы, разрабатываемой оператором системы по согласованию с уполномоченным на ведение информационного ресурса системы органом, размещаются в системе после прохождения проверки, предусмотренной [пунктом 7](#Par33) настоящего Положения, автоматически в течение 1 рабочего дня со дня поступления информации в систему.

10. Сведения о содержании жалобы, поданной способами, указанными в [подпунктах "б"](#Par21) - ["г"](#Par23), ["е"](#Par25) и ["ж" пункта 4](#Par26) настоящего Положения, размещаются в системе с приложением электронных образов жалоб и документов, поступивших на бумажном носителе, с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия в течение 1 рабочего дня со дня поступления жалобы и документов. Указанная информация размещается в системе уполномоченным на это государственным (муниципальным) служащим, должностными обязанностями которого является подготовка проекта решения по результатам рассмотрения жалобы, органа, в который поступила жалоба и документы (далее - уполномоченный служащий), следующим образом:

а) информация о жалобах на федеральный орган размещается в федеральном реестре уполномоченным служащим соответствующего федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда;

б) информация о жалобах на орган субъекта Российской Федерации размещается в региональном реестре уполномоченным служащим соответствующего органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, территориального государственного внебюджетного фонда, если иное должностное лицо или орган не определены решением высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации;

в) информация о жалобах на орган местного самоуправления размещается в муниципальном реестре уполномоченным служащим соответствующего органа местного самоуправления, если иное должностное лицо или орган не определены решением высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

11. В случае если указанная в [пункте 10](#Par41) настоящего Положения информация содержится в информационной системе органа, уполномоченные служащие которого размещают информацию в системе, такая информация может быть размещена в системе в автоматизированном режиме посредством организации взаимодействия системы с иными информационными системами согласно [пункту 17](#Par52) настоящего Положения.

12. Размещение сведений о жалобах и документах, в том числе решений по жалобе, осуществляется уполномоченным служащим с использованием своей усиленной квалифицированной электронной подписи.

13. Информация о жалобе в систему не вносится в случае перенаправления жалобы органом, в который поступила жалоба, по причине отсутствия полномочий на ее рассмотрение в орган, уполномоченный на ее рассмотрение.

14. Доступ к информации о ходе рассмотрения жалобы и о решении по жалобе обеспечивается посредством портала системы в течение 1 рабочего дня со дня размещения соответствующей информации в реестрах.

Указанные сведения размещаются в соответствующем реестре уполномоченными служащими в течение 1 рабочего дня с даты завершения каждого из этапов рассмотрения жалобы, указанных в [подпункте "в" пункта 5](#Par30) настоящего Положения.

15. В случаях, указанных в [пункте 9](#Par40) настоящих Правил, размещенные с использованием портала системы сведения о содержании жалоб направляются для рассмотрения по принадлежности в информационные системы федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, предоставляющих государственные услуги, органов местного самоуправления, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, уполномоченными служащими посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

16. Органы, указанные в [пункте 10](#Par41) настоящего Положения, обеспечивают достоверность и актуальность размещаемой ими в системе информации о жалобе, в том числе о ходе рассмотрения жалобы и результатах ее рассмотрения.

17. Взаимодействие системы с иными информационными системами осуществляется, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, в следующем порядке:

а) уполномоченный орган по ведению информационного ресурса системы определяет случаи и условия подключения к системе других информационных систем и по согласованию с оператором системы требования к ним;

б) оператор системы определяет порядок подключения к системе других информационных систем и обеспечивает указанное подключение.