Постановление Правительства РФ от 16.08.2012 N 840
(ред. от 13.06.2018)
"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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников"
(вместе с "Правилами 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников")

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 25.05.2020

Источник публикации
В данном виде документ опубликован не был.
Первоначальный текст документа опубликован в изданиях
"Российская газета", N 192, 22.08.2012,
"Собрание законодательства РФ", 27.08.2012, N 35, ст. 4829.
Информацию о публикации документов, создающих данную редакцию, см. в справке к этим документам.

Примечание к документу
Начало действия редакции - 23.06.2018.

Изменения, внесенные Постановлением Правительства РФ от 13.06.2018 N 676, вступают в силу по истечении 7 дней после дня официального опубликования (опубликовано на Официальном интернет-портале правовой информации http://www.pravo.gov.ru - 15.06.2018).

Название документа
Постановление Правительства РФ от 16.08.2012 N 840
(ред. от 13.06.2018)
"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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников"
(вместе с "Правилами 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников")

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
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, ГОСУДАРСТВЕННЫХ КОРПОРАЦИЙ, НАДЕЛЕННЫХ В СООТВЕТСТВИИ С ФЕДЕРАЛЬНЫМИ ЗАКОНАМИ ПОЛНОМОЧИЯМИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УСТАНОВЛЕННОЙ СФЕРЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ЧАСТЬЮ 1.1 СТАТЬИ 16 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА "ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ", И ИХ РАБОТНИКОВ, А ТАКЖЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ИХ РАБОТНИКОВ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 05.12.2014 N 1327,
от 14.11.2015 N 1232, от 08.12.2016 N 1317, от 25.10.2017 N 1296,
от 13.06.2018 N 676)

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников.
(п. 1 в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

2. Федеральным органам исполнительной власти, органам государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственным корпорациям, наделенным в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, организациям, предусмотренным частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", многофункциональным центрам предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением.
(п. 2 в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

3. Рекомендовать органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам

местного самоуправления руководствоваться настоящим постановлением при установлении особенностей 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.

4. Реализация федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственными корпорациями, наделенными в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, полномочий, предусмотренных настоящим постановлением, осуществляется в пределах установленной предельной численности работников этих органов и организаций, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных им в федеральном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.
(п. 4 в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

Председатель Правительства
Российской Федерации
Д.МЕДВЕДЕВ

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, ГОСУДАРСТВЕННЫХ КОРПОРАЦИЙ, НАДЕЛЕННЫХ В СООТВЕТСТВИИ С ФЕДЕРАЛЬНЫМИ ЗАКОНАМИ ПОЛНОМОЧИЯМИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В УСТАНОВЛЕННОЙ СФЕРЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ЧАСТЬЮ 1.1 СТАТЬИ 16 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА "ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ", И ИХ РАБОТНИКОВ, А ТАКЖЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ИХ РАБОТНИКОВ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 05.12.2014 N 1327,
от 14.11.2015 N 1232, от 08.12.2016 N 1317, от 25.10.2017 N 1296,
от 13.06.2018 N 676)

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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности (далее - государственные корпорации), и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - привлекаемые организации), и их работников, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональные центры) и их работников при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).
(в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба подается в федеральный орган исполнительной власти (его территориальный орган), орган государственного внебюджетного фонда Российской Федерации (его территориальный орган), государственную корпорацию (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), привлекаемую организацию, многофункциональный центр, предоставляющие государственные услуги, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) федерального органа исполнительной власти (его территориального органа), должностных лиц государственного внебюджетного фонда Российской Федерации (его территориального органа), государственной корпорации также можно подать в вышестоящие орган или организацию (при их наличии) в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, привлекаемой организации также можно подать учредителю многофункционального центра или иному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации на рассмотрение жалобы, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.
(п. 2 в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального государственного служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, привлекаемой организации, ее руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
(пп. "а" в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

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 настоящих Правил);
(в ред. Постановления Правительства РФ от 14.11.2015 N 1232)

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального государственного служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемой организации, работника привлекаемой организации;
(пп. "в" в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального государственного служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемой организации, работника привлекаемой организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
(пп. "г" в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

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 Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
(в ред. Постановления Правительства РФ от 08.12.2016 N 1317)

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, многофункциональным центром, привлекаемой организацией 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).
(в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

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 Российской Федерации.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем многофункционального центра в месте фактического нахождения учредителя.
(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

Время приема жалоб учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.
(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

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

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
(в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников);
(в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

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" (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников).
(пп. "в" введен Постановлением Правительства РФ от 14.11.2015 N 1232; в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством 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.

Жалоба рассматривается многофункциональным центром или привлекаемой организацией, предоставившими государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица и (или) работника, привлекаемой организации, ее работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра или привлекаемой организации жалоба

может быть подана учредителю многофункционального центра или иному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации, и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственные услуги, многофункциональном центре, уполномоченной привлекаемой организации, у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя многофункционального центра.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящих Правил не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.
(п. 9 в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

10. Жалоба на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, привлекаемых организаций и их работников, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) государственной корпорации и ее должностных лиц, может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченные на ее рассмотрение федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда Российской Федерации, привлекаемую организацию в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанными органами и организациями (далее - соглашение о взаимодействии). При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченных на ее рассмотрение федеральном органе исполнительной власти, органе государственного внебюджетного фонда Российской Федерации, привлекаемой организации.
(п. 10 в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона "Об организации предоставления

государственных и муниципальных услуг";
(в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

б) нарушение срока предоставления государственной услуги.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
(пп. "б" в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

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.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
(пп. "д" в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

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, работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
(пп. "ж" в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

12. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, привлекаемые организации, учредители многофункциональных центров определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

(в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

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

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил.
(в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

13. 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.

14. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, привлекаемые организации, учредители многофункциональных центров обеспечивают:
(в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

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, многофункциональных центров, привлекаемых организаций, их должностных лиц, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;
(в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо федеральных государственных служащих, многофункциональных центров, привлекаемых организаций, их должностных лиц, работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
(в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

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 (при его наличии), учредителю многофункционального центра отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).
(в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

15. Жалоба, поступившая в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, привлекаемой организацией, учредителем многофункционального центра, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его

должностного лица, многофункционального центра, его должностного лица, работника, привлекаемой организации, ее работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.
(п. 15 в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра принимают 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.
(п. 16 в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

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 настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.
(в ред. Постановления Правительства РФ от 14.11.2015 N 1232)

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
(пп. "а" в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
(в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

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 государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, работником привлекаемой организации.

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, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра и (или) уполномоченной на рассмотрение жалобы привлекаемой организации, уполномоченного на рассмотрение жалобы работника привлекаемой организации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.
(п. 19 в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:
(в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

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, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:
(в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;
(в ред. Постановления Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)

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

21(1). Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.
(п. 21(1) введен Постановлением Правительства РФ от 13.06.2018 N 676)