



**КонсультантПлюс**

Постановление Правительства РК от  
25.12.2012 N 592  
(ред. от 18.12.2020)

"Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Коми, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: 16.12.2022

## ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ КОМИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 25 декабря 2012 г. N 592

#### ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ РЕСПУБЛИКИ КОМИ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ РЕСПУБЛИКИ КОМИ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ЕГО РАБОТНИКОВ

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства РК от 28.06.2013 N 234,  
от 16.12.2013 N 494, от 08.12.2015 N 503, от 14.05.2018 N 228,  
от 26.09.2018 N 423, от 18.12.2020 N 625)

В соответствии с Федеральным [законом](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, 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", [Законом](#) Республики Коми "О некоторых вопросах в сфере регулирования государственных услуг в Республике Коми" в целях повышения качества предоставления государственных услуг в Республике Коми Правительство Республики Коми постановляет:

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

1. Утвердить [Положение](#) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Коми, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников (далее - Положение) согласно приложению.

(п. 1 в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

2. Рекомендовать органам местного самоуправления в Республике Коми руководствоваться [Положением](#), утвержденным пунктом 1 настоящего постановления, при установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих.

3. Органам исполнительной власти Республики Коми, государственным органам Республики Коми, образованным Главой Республики Коми, привести свои правовые акты в соответствие с настоящим постановлением.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 08.12.2015 N 503)

3.1. Распространить действие [Положения](#), указанного в пункте 1 настоящего постановления, на деятельность организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, предусмотренных [частью 1 статьи 1](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также на деятельность государственных учреждений, в отношении которых органы исполнительной власти Республики Коми осуществляют функции и полномочия учредителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(п. 3.1 введен [Постановлением](#) Правительства РК от 08.12.2015 N 503)

4. Контроль за исполнением настоящего постановления осуществляется Председателем Правительства Республики Коми.

(п. 4 в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 08.12.2015 N 503)

5. Настоящее постановление вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

Глава Республики Коми  
В.ГАЙЗЕР

Утверждено  
Постановлением  
Правительства Республики Коми  
от 25 декабря 2012 г. N 592  
(приложение)

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ  
И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ  
РЕСПУБЛИКИ КОМИ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ  
РЕСПУБЛИКИ КОМИ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГ, ЕГО РАБОТНИКОВ**

Список изменяющих документов  
(в ред. [Постановлений](#) Правительства РК от 28.06.2013 N 234,  
от 16.12.2013 N 494, от 08.12.2015 N 503, от 14.05.2018 N 228,  
от 26.09.2018 N 423, от 18.12.2020 N 625)

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Коми (далее - государственные гражданские служащие), многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) и его работников при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).  
(п. 1.1 в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные в порядке, предусмотренном Федеральным [законом](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон), с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

Основные понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в том же значении, в котором они используются в Федеральном [законе](#).

1.3. Установленные настоящим Положением особенности подачи и рассмотрения жалоб не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным [законом](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, многофункционального центра, его работников по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, многофункционального центра, его работников, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

## 2. Особенности подачи и приема жалоб

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

2.1. Подача жалоб в органы исполнительной власти Республики Коми, предоставляющие государственные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), вышестоящий орган (при его наличии), многофункциональный центр, Министерство экономического развития и промышленности Республики Коми, наделенное функциями и полномочиями учредителя многофункционального центра, (далее - Министерство) осуществляется бесплатно.

(в ред. [Постановлений](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423, от 18.12.2020 N 625)

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](#) Федерального закона;  
(пп. "а" в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

б) нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона;  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми для предоставления государственной услуги;  
(пп. "в" в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми для предоставления государственной услуги, у заявителя;  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 28.06.2013 N 234)

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 законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона;  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми;  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 28.06.2013 N 234)

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона, или их работников в исправлении допущенных ими 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, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона;  
(пп. "ж" в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;  
(пп. "з" введен [Постановлением](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

и) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона; (пп. "и" введен [Постановлением](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228; в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

к) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона. (пп. "к" введен [Постановлением](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

2.3. В органах, предоставляющих государственные услуги, многофункциональном центре определяются уполномоченные должностные лица, работники, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, которые обеспечивают:  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

а) прием жалобы в соответствии с требованиями настоящего Положения;  
(в ред. [Постановлений](#) Правительства РК от 28.06.2013 N 234, от 16.12.2013 N 494)

б) направление жалобы в орган, предоставляющий государственную услугу, в соответствии с [пунктами 3.2, 3.5](#) настоящего Положения.  
(в ред. [Постановлений](#) Правительства РК от 28.06.2013 N 234, от 16.12.2013 N 494)

2.4. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, вышестоящий орган (при его наличии), многофункциональный центр, Министерство.  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя территориального органа, структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу, подаются в соответствующий орган исполнительной власти Республики Коми. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются



---

руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются в Министерство.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, иного должностного лица указанного органа, государственного гражданского служащего может быть направлена через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми (далее - порталы государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников может быть направлена через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, порталов государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

При поступлении в многофункциональный центр жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного гражданского служащего многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий государственную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, многофункциональным центром 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).  
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Министерством в месте его фактического нахождения.  
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра или его работника;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра или его работника.

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

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

(п. 2.4 в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

2.5. 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, представляется:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

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

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 08.12.2015 N 503)

в) копия решения о назначении или об избрании либо копия приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в вышестоящий орган (при его наличии), многофункциональный центр, Министерство, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, Министерством, уполномоченными на ее рассмотрение.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)



---

Регистрация жалобы осуществляется органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, Министерством соответственно в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников, журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Министерства (далее - Журнал) не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленными правовым актом органа, предоставляющего государственную услугу, локальным актом многофункционального центра, правовым актом Министерства.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

Органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, Министерством выдается расписка заявителю в получении от него жалобы и иных представленных документов в письменной форме на бумажном носителе с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов непосредственно при личном приеме заявителя.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

Расписка о регистрации жалобы на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов, направленных через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, порталы государственных и муниципальных услуг (функций), направляется заявителю через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, в течение 3 рабочих дней со дня их регистрации.

(в ред. [Постановлений](#) Правительства РК от 28.06.2013 N 234, от 16.12.2013 N 494, от 14.05.2018 N 228)

Расписка о регистрации жалобы и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов, направленных через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, направляется заявителю через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, в течение 3 рабочих дней со дня их регистрации.

(в ред. [Постановлений](#) Правительства РК от 28.06.2013 N 234, от 16.12.2013 N 494)

Жалоба в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации подлежит передаче должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб.

(в ред. [Постановлений](#) Правительства РК от 08.12.2015 N 503, от 14.05.2018 N 228)

2.7. Исключен. - [Постановление](#) Правительства РК от 28.06.2013 N 234.

2.8. Исключен. - [Постановление](#) Правительства РК от 16.12.2013 N 494.

---

### 3. Порядок и особенности рассмотрения жалоб

3.1. Исключен. - [Постановление](#) Правительства РК от 28.06.2013 N 234.

3.2. Жалобы, за исключением жалоб на решения, принятые руководителями органов, предоставляющих государственные услуги, рассматриваются должностным лицом, работником, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

Должностное лицо, работник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, назначается правовым актом органа, предоставляющего государственную услугу, локальным актом многофункционального центра.

(п. 3.2 в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

3.3. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя территориального органа, структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу, жалоба рассматривается соответствующим органом исполнительной власти Республики Коми в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

(п. 3.3 в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

3.4. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, за исключением случая, предусмотренного [пунктом 3.3](#) настоящего Положения, жалоба рассматривается в вышестоящем органе (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматривается непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

(в ред. Постановлений Правительства РК от 08.12.2015 N 503, от 14.05.2018 N 228)

3.5. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, в Министерство, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации уполномоченное должностное лицо указанного органа, работник многофункционального центра, сотрудник Министерства направляет жалобу в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Министерство, уполномоченные в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем государственную услугу, многофункциональном центре, Министерстве, уполномоченном в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение.

(п. 3.5 в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

3.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

---

Решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, Министерства.  
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Министерство 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, законодательством Республики Коми.  
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)  
(п. 3.6 в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

3.7. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по его желанию в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения.  
(в ред. Постановлений Правительства РК от 28.06.2013 N 234, от 16.12.2013 N 494)

3.8. В мотивированном ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 28.06.2013 N 234)

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, работника, принявшего решение по жалобе;  
(в ред. Постановлений Правительства РК от 28.06.2013 N 234, от 14.05.2018 N 228)

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице органа, предоставляющего государственную услугу, работнике многофункционального центра, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

в) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 28.06.2013 N 234)

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба подлежит удовлетворению - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги, информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги;  
(пп. "е" в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 26.09.2018 N 423)

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

---

---

3.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления имеющиеся материалы незамедлительно (не позднее 1 рабочего дня со дня установления указанных обстоятельств) направляются должностным лицом работником, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, в органы прокуратуры.  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

3.10. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр обеспечивают:

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, многофункционального центра и (или) его работника посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на "Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми";

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра и (или) его работника при личном приеме.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

3.11. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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 настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 08.12.2015 N 503)

г) признание жалобы необоснованной (решения и действия (бездействие) признаны законными, отсутствует нарушение прав заявителя).

(пп. "г" введен [Постановлением](#) Правительства РК от 08.12.2015 N 503)

3.12. В случае если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

---

---

Орган, предоставляющий государственную услугу, Министерство, должностное лицо, многофункциональный центр, работник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов их семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

(в ред. Постановлений Правительства РК от 14.05.2018 [N 228](#), от 26.09.2018 [N 423](#))

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган, предоставляющий государственную услугу, орган местного самоуправления, Министерство, многофункциональный центр, должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 14.05.2018 N 228)

(п. 3.12 в ред. [Постановления](#) Правительства РК от 08.12.2015 N 503)

---