КОЛЛЕГИЯ АДМИНИСТРАЦИИ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11 декабря 2012 г. N 562

ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ОСОБЕННОСТЕЙ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ - КУЗБАССА И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,

ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ

КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ - КУЗБАССА, А ТАКЖЕ НА РЕШЕНИЯ

И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,

РАБОТНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. [постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW284&n=58355&dst=100005) Коллегии Администрации Кемеровской областиот 16.06.2014 N 231,[постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW284&n=128480&dst=100005) Правительства Кемеровской области - Кузбассаот 31.08.2022 N 590) |  |

В соответствии со [статьей 11.2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=480453&dst=228) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь [пунктом 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=300316&dst=100007) постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 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", Коллегия Администрации Кемеровской области постановляет:

(преамбула в ред. [постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW284&n=128480&dst=100008) Правительства Кемеровской области - Кузбасса от 31.08.2022 N 590)

1. Установить [Особенности](#P51) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Кемеровской области - Кузбасса и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кемеровской области - Кузбасса, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг согласно приложению к настоящему постановлению.

(п. 1 в ред. [постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW284&n=128480&dst=100010) Правительства Кемеровской области - Кузбасса от 31.08.2022 N 590)

2. Исполнительным органам Кемеровской области - Кузбасса, предоставляющим государственные услуги, при приеме и рассмотрении жалоб руководствоваться [Особенностями](#P51), установленными настоящим постановлением.

(в ред. [постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW284&n=128480&dst=100012) Правительства Кемеровской области - Кузбасса от 31.08.2022 N 590)

3. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Кемеровской области - Кузбасса, руководствоваться настоящим постановлением при установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

(в ред. [постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW284&n=128480&dst=100013) Правительства Кемеровской области - Кузбасса от 31.08.2022 N 590)

4. Реализация исполнительными органами Кемеровской области - Кузбасса полномочий, предусмотренных настоящим постановлением, осуществляется в пределах установленной предельной численности работников этих органов, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных им в областном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.

(в ред. [постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW284&n=128480&dst=100012) Правительства Кемеровской области - Кузбасса от 31.08.2022 N 590)

5. Настоящее постановление подлежит опубликованию на сайте "Электронный бюллетень Коллегии Администрации Кемеровской области".

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Кемеровской области - Кузбасса (по экономическому развитию и цифровизации) Ващенко С.Н.

(п. 6 в ред. [постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW284&n=128480&dst=100014) Правительства Кемеровской области - Кузбасса от 31.08.2022 N 590)

Губернатор

Кемеровской области

А.М.ТУЛЕЕВ

Приложение

к постановлению

Коллегии Администрации

Кемеровской области

от 11 декабря 2012 г. N 562

ОСОБЕННОСТИ

ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ

(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ

КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ - КУЗБАССА И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,

ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ КЕМЕРОВСКОЙ

ОБЛАСТИ - КУЗБАССА, А ТАКЖЕ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ

(БЕЗДЕЙСТВИЕ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, РАБОТНИКОВ

МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ

И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ

УСЛУГ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. [постановления](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW284&n=128480&dst=100016) Правительства Кемеровской области - Кузбассаот 31.08.2022 N 590) |  |

1. Настоящие Особенности определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Кемеровской области - Кузбасса, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кемеровской области - Кузбасса (далее - государственный служащий), а также на решения и действия (бездействие) государственного автономного учреждения "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кузбасса" (далее - многофункциональный центр), работников многофункционального центра при предоставлении государственных услуг (далее - жалоба).

Действие настоящих Особенностей распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=480453) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба подается в исполнительный орган Кемеровской области - Кузбасса, предоставляющий государственную услугу (далее - орган, предоставляющий государственную услугу), многофункциональный центр в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра также можно подать в Министерство цифрового развития и связи Кузбасса, являющееся учредителем многофункционального центра (далее - Министерство), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

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

б) Ф.И.О. (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 служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

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 служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра. 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 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) 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 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 органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Время приема жалоб Министерством должно совпадать со временем работы Министерства.

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.

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

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

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров и их работников);

в) государственной информационной системы "Комплексная информационная система оказания государственных и муниципальных услуг Кемеровской области - Кузбасса";

г) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, их должностными лицами, государственными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров и их работников).

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#P75) настоящих Особенностей, 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 государственного служащего.

В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящими Особенностями.

Жалоба рассматривается многофункциональным центром, предоставившим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра жалоба может быть подана в Министерство и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящими Особенностями.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, Министерство, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 8](#P90) настоящих Особенностей, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, Министерство.

При этом орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Министерство, 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, Министерстве.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящих Особенностей не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

10. Жалоба на решения и действия (бездействие) исполнительного органа Кемеровской области - Кузбасса, его должностного лица, государственных служащих, может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение исполнительный орган Кемеровской области - Кузбасса в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанным исполнительным органом Кемеровской области - Кузбасса (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 уполномоченном на ее рассмотрение исполнительном органе Кемеровской области - Кузбасса.

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=480453&dst=244) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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 соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=480453&dst=100354) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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 Кемеровской области - Кузбасса и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса.

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 соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=480453&dst=100354) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, работника многофункционального центра 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 соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=480453&dst=100354) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

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 Кемеровской области - Кузбасса.

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=480453&dst=100354) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=480453&dst=290) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=480453&dst=100354) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

12. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр, Министерство определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

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

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 9](#P94) настоящих Особенностей.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=466891&dst=3327) 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, многофункциональный центр, Министерство обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", в государственной информационной системе "Комплексная информационная система оказания государственных и муниципальных услуг Кемеровской области - Кузбасса";

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

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

15. Жалоба, поступившая в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Министерство, 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 уполномоченными на ее рассмотрение органом предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, Министерством.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра 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.

16. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Министерство 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, Министерства.

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.

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 "г" пункта 6](#P88) настоящих Особенностей, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, Министерства, 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, работнике, 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 государственную услугу, многофункционального центра, Министерства.

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, Министерства, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Министерство отказывают 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 Особенностей в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Министерство вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, 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.

22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Министерство сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.