



**КонсультантПлюс**

Постановление Правительства МО от 08.08.2013

№ 601/33

(ред. от 02.09.2019)

"Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Московской области, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области и их работников"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

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

Дата сохранения: 06.12.2021

## ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 8 августа 2013 г. N 601/33

#### ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ, А ТАКЖЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ И ИХ РАБОТНИКОВ

Список изменяющих документов  
(в ред. постановлений Правительства МО  
от 26.02.2015 N 93/7, от 02.09.2019 N 570/27)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [Законом](#) Московской области N 230/2005-ОЗ "О Правительстве Московской области", [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг" Правительство Московской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Московской области, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области и их работников (далее - Положение).  
(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 02.09.2019 N 570/27)

2. Министерству государственного управления, информационных технологий и связи Московской области:

обеспечить возможность использования 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), центральными исполнительными органами государственной власти Московской области при рассмотрении жалоб, поданных в соответствии с [Положением](#), с использованием элементов инфраструктуры

---

взаимодействия, предусмотренной [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 08.06.2011 N 451 "Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

3. Центральным исполнительным органам государственной власти Московской области, предоставляющим государственные услуги:

обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с [Положением](#);

обеспечить представление в систему информации о поступивших жалобах на их решения и действия (бездействие) их должностных лиц и (или) государственных служащих Московской области при предоставлении государственных услуг с даты ввода указанной системы в эксплуатацию;

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 26.02.2015 N 93/7)

привести административные регламенты предоставления государственных услуг в соответствие с требованиями настоящего постановления.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Московской области руководствоваться настоящим [Положением](#) при установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих.

5. Главному управлению по информационной политике Московской области опубликовать настоящее постановление в газете "Ежедневные новости. Подмосковье".

6. Настоящее постановление вступает в силу через десять дней со дня его официального опубликования, за исключением [абзаца шестого пункта 8, пункта 16](#) Положения. [Абзац шестой пункта 8, пункт 16](#) Положения вступают в силу с 1 января 2014 года.

7. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого Вице-губернатора Московской области И.Н. Габдрахманова.

(в ред. [постановления](#) Правительства МО от 02.09.2019 N 570/27)

Временно исполняющий обязанности  
Губернатора Московской области  
А.Ю. Воробьев

Утверждено  
постановлением Правительства  
Московской области  
от 8 августа 2013 г. N 601/33

---

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ  
И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ, А ТАКЖЕ  
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ И ИХ РАБОТНИКОВ**

Список изменяющих документов  
(в ред. постановления Правительства МО от 02.09.2019 N 570/27)

1. Настоящее Положение устанавливает процедуру и особенности подачи и рассмотрения требований физического или юридического лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) (далее - заявитель) или их законных представителей, обратившихся в исполнительный орган государственной власти Московской области, предоставляющий государственную услугу (далее - государственный орган), с запросом о предоставлении государственной услуги, о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов государственным органом, должностным лицом государственного органа, многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области (далее - многофункциональный центр), работником многофункционального центра (далее - жалоба на нарушение порядка предоставления государственных услуг Московской области, жалоба).

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

3. В случае когда жалоба подается через представителя заявителя, в качестве документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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

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

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

4. Жалоба подается в государственный орган, многофункциональный центр, предоставившие государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и

---

---

действий (бездействия) государственного органа, его должностного лица, государственного гражданского служащего, многофункционального центра, его работника, и рассматривается государственным органом, многофункциональным центром в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

Жалоба на решения и действия (бездействие) государственного органа (его территориального подразделения) подается в вышестоящие органы (при их наличии).

В случае если обжалуются решения руководителя государственного органа, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба на решения и действия (бездействие) государственного органа (его территориального подразделения), руководителя государственного органа подается непосредственно руководителю государственного органа и рассматривается им в соответствии с настоящим Положением.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подается руководителю многофункционального центра.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подается учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному на принятие жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров (далее - уполномоченное должностное лицо).

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

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, комплексного запроса, указанного в [статье 15.1](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

нарушения 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](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Московской области для предоставления государственной услуги;

отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Московской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

---

отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными федеральными нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Московской области. 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](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

требования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной федеральными нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Московской области;

отказа государственного органа, его должностного лица, многофункционального центра, работника многофункционального центра 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, 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](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

приостановления предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными федеральными нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Московской области. 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](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

требования 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 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 соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке,

---



---

определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

6. Жалоба должна содержать:

наименование государственного органа, указание на должностное лицо государственного органа либо на государственного гражданского служащего Московской области, наименование многофункционального центра, указание на его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) государственного органа, его должностного лица либо государственного гражданского служащего Московской области, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) государственного органа, его должностного лица либо государственного гражданского служащего Московской области, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе (далее - в письменной форме) или в электронной форме.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется государственным органом, многофункциональным центром в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем многофункционального центра в месте фактического нахождения учредителя.

Время приема жалоб учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется уполномоченным должностным лицом по месту его работы.

Время приема жалоб уполномоченным должностным лицом должно совпадать со временем работы государственного органа по месту его работы.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

---

---

8. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта Правительства Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

официального сайта государственного органа, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт государственного органа, МФЦ, учредитель МФЦ);

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

информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг Московской области" (далее - Портал госуслуг), за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров и их работников;

федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - система), за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров и их работников.

9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 3](#) настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

10. Жалоба (за исключением жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, руководителя и (или) работника многофункционального центра) может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение государственный орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и государственным органом (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы, при этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

11. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение государственный орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, уполномоченному должностному лицу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены уполномоченным на ее рассмотрение государственным органом, многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра, уполномоченным должностным лицом.

12. В случае обжалования отказа государственного органа, его должностного лица, многофункционального центра, его работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения

---



---

установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба подана заявителем в государственный орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение государственный орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, о чем в письменной форме информируется заявитель.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение государственном органе, многофункциональном центре, учредителем многофункционального центра.

13. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" государственный орган, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, уполномоченное должностное лицо принимает одно из следующих решений:

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 федеральными нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Московской области;

в удовлетворении жалобы отказывается по основаниям, предусмотренным [пунктом 16](#) настоящего Положения.

При удовлетворении жалобы государственный орган, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, уполномоченное должностное лицо принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

14. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 13](#) настоящего Положения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом государственного органа, работником многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, уполномоченным должностным лицом соответственно.

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) государственного органа, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, уполномоченного должностного лица, вид которой установлен

---

---

законодательством Российской Федерации.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых государственным органом, многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра, 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.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование государственного органа, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица и (или) работника, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

16. Государственный орган, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, уполномоченное должностное лицо отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

17. Государственный орган, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, уполномоченное должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

---

---

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

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

18. Государственный орган, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, уполномоченное должностное лицо сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

19. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

20. 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 или работник, уполномоченный на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьями 15.2, 15.3](#) Закона Московской области N 37/2016-ОЗ "Кодекс Московской области об административных правонарушениях", должностное лицо или работник, уполномоченный на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и одновременно в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

21. В государственных органах, многофункциональных центрах, учредителями многофункциональных центров, уполномоченными должностными лицами определяются уполномоченные должностные лица и (или) работники, которые обеспечивают:

прием и регистрацию жалоб;

направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение государственные органы, многофункциональные центры, учредителям многофункциональных центров, уполномоченному должностному лицу в соответствии с [пунктом 4](#) настоящего Положения;

рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения.

22. Государственные органы, многофункциональные центры, учредители многофункциональных центров обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Московской области, многофункциональных центров, их работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальных сайтах государственных органов, многофункциональных центров, учредителей многофункциональных

---

---

центров, Едином портале, Портале госуслуг;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Московской области, многофункциональных центров, их работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

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

формирование и представление ежеквартально не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, в Управление по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Московской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб), за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, руководителя и (или) работника многофункционального центра.

23. Сведения о содержании жалоб подлежат размещению в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с требованиями [Положения](#) о федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

---