

ГАРАНТ: [См. графическую копию официальной публикации](#)

**Постановление Правительства РФ от 20 ноября 2012 г. N 1198  
"О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей  
процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий  
(бездействия), совершенных при предоставлении государственных и  
муниципальных услуг"**

С изменениями и дополнениями от:

25 декабря 2013 г., 5 января 2015 г., 20 ноября 2018 г.

В соответствии с [Федеральным законом](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) о федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Информация об изменениях: [Пункт 2 изменен с 1 декабря 2018 г. - Постановление Правительства России от 20 ноября 2018 г. N 1391](#)  
[См. предыдущую редакцию](#)

2. Определить:

Министерство экономического развития Российской Федерации - уполномоченным органом по ведению информационного ресурса федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - система);

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации - оператором системы.

Информация об изменениях: [Постановлением Правительства РФ от 25 декабря 2013 г. N 1241 постановление дополнено пунктом 2.1](#)

2.1. Установить, что этапы и сроки создания и ввода в эксплуатацию системы определяются решением Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности с учетом сроков, предусмотренных [пунктом 4](#) настоящего постановления.

3. Министерству экономического развития Российской Федерации до 1 апреля 2013 г. утвердить по согласованию с Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации методические указания по обеспечению функционирования и использования системы.

Информация об изменениях: [Постановлением Правительства РФ от 5 января 2015 г. N 5 в пункт 4 внесены изменения](#)  
[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

4. Министерству связи и массовых коммуникаций Российской Федерации:  
до 1 января 2015 г. создать систему в соответствии с настоящим постановлением;  
до 1 января 2015 г. обеспечить ввод в эксплуатацию и функционирование системы.

ГАРАНТ: О вводе в эксплуатацию федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг см. [приказ](#) Минкомсвязи России от 26 декабря 2014 г. N 500

Информация об изменениях:

Информация об изменениях: [Постановлением Правительства РФ от 25 декабря 2013 г. N 1241 в пункт 5 внесены изменения](#)  
[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

5. Федеральным органам исполнительной власти и органам государственных внебюджетных фондов, предоставляющим государственные услуги:

до 1 января 2015 г. обеспечить при необходимости доработку государственных информационных систем, используемых при досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, и в отношении которых ими осуществляются функции оператора, для обеспечения информационного взаимодействия системы с такими государственными информационными системами;

с 1 января 2015 г. обеспечить в соответствии с [Положением](#), утвержденным настоящим постановлением, представление в систему информации о поступивших после указанной даты жалобах на их решения и действия (бездействие), на решения и действия (бездействие) их должностных лиц и (или) федеральных государственных служащих, совершенные при предоставлении государственных услуг.

6. Реализация настоящего постановления федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, предоставляющими государственные услуги, осуществляется в пределах средств, предусмотренных в федеральном бюджете на финансирование их деятельности.

7. Рекомендовать органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления, органам территориальных государственных внебюджетных фондов использовать систему для обеспечения досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных ими, их должностными лицами или государственными (муниципальными) служащими при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Председатель Правительства  
Российской Федерации

Д. Медведев

**Положение**  
**о федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей**  
**процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий**  
**(бездействия), совершенных при предоставлении государственных и**  
**муниципальных услуг**  
**(утв. [постановлением](#) Правительства РФ от 20 ноября 2012 г. N 1198)**

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

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

3. Система состоит из следующих подсистем:

а) реестр жалоб на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и

муниципальными служащими (далее - жалобы), состоящий из следующих разделов:

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

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

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

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

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

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

б) по почте;

в) через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

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

е) с использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг;

ж) при личном приеме заявителей.

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

а) содержание жалобы, предусмотренное [частью 5 статьи 11.2](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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

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

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

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

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

8. При использовании заявителем системы посредством портала системы обеспечивается:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. Размещение сведений о жалобах и документах, в том числе решений по жалобе,

осуществляется уполномоченным служащим с использованием своей усиленной квалифицированной электронной подписи.

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

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

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

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

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

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

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

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