

**Административный регламент  
Министерства иностранных дел Российской Федерации и Министерства  
юстиции Российской Федерации по предоставлению государственной  
услуги по истребованию личных документов  
(утв. приказом МИД России и Минюста РФ от 29 июня 2012 г. N 10489/124)**

С изменениями и дополнениями от: 1 июня 2017 г.

Информация об изменениях:

*Раздел V изменен с 16 июля 2017 г. - [Приказ](#) МИД России и Минюста России от 1 июня 2017 г. N 9404/93*

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий  
(бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных  
лиц**

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие  
(бездействие) федерального органа исполнительной власти и (или) его должностных лиц при  
предоставлении государственной услуги**

53. Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения и (или) их должностных лиц при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

**Предмет жалобы**

54. Предметом жалобы являются решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения, принятые и осуществленные с нарушением стандарта предоставления государственной услуги, а также ненадлежащее исполнение должностными лицами их должностных обязанностей, установленных Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

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

- нарушение срока регистрации заявления об истребовании документа;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование предоставления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения, должностного лица Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

## **Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

56. Жалобы на решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги должностным лицом Департамента МИД России, консульского учреждения, направляются руководителю Департамента МИД России, консульского учреждения, их заместителям.

Жалобы на решения, принятые руководителем Департамента МИД России, консульского учреждения, подаются в МИД России.

Жалобы на решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги должностным лицом Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, направляются руководителю Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, их заместителям.

Жалобы на решения, принятые руководителем Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, подаются в Минюст России.

## **Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

57. Жалоба подается в Департамент МИД России, Департамент Минюста России, территориальный орган Минюста России, орган ЗАГС, консульское учреждение в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

58. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет либо официальных сайтов МИД России, Минюста России, консульского учреждения, [Единого портала](#).

59. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения либо федерального государственного служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства (месте пребывания) заявителя, 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 (или) действиях (бездействии) Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения, должностного лица Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и (или) действием (бездействием) Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения, должностного лица Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

60. 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 оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность либо иной документ, подтверждающий полномочия физического лица действовать от имени заявителя без доверенности.

61. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Департаментом МИД России, Департаментом Минюста России, территориальным органом Минюста России, органом ЗАГС, консульским учреждением в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление об истребовании документа), нарушение порядка предоставления которой

обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги.

Время приема жалоб совпадает с графиком работы Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения при предоставлении государственной услуги.

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

62. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в **пункте 60** Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен **Законом** об электронной подписи.

### **Сроки рассмотрения жалобы**

63. Жалоба, поступившая в Департамент МИД России, Департамент Минюста России, территориальный орган Минюста России, орган ЗАГС, консульское учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения, их должностных лиц в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, а также в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

64. В случае, если в компетенцию Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения не входит принятие решения по поступившей жалобе в соответствии с **пунктом 56** Административного регламента, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, и заявитель информируется в письменной форме о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

65. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного **статьей 5.63** Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

### **Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы**

66. Возможность приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрена.

### **Результат рассмотрения жалобы**

67. По результатам рассмотрения жалобы Департамент МИД России, Департамент Минюста России, территориальный орган Минюста России, орган ЗАГС, консульское учреждение принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения.

При удовлетворении жалобы Департамент МИД России, Департамент Минюста России, территориальный орган Минюста России, орган ЗАГС, консульское учреждение принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

## **Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

68. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

69. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

70. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения, вид которой предусмотрен **Законом** об электронной подписи.

71. Департамент МИД России, Департамент Минюста России, территориальный орган Минюста России, орган ЗАГС, консульское учреждение отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями **раздела** "Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и (или) действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц" Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

72. Департамент МИД России, Департамент Минюста России, территориальный орган Минюста России, орган ЗАГС, консульское учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

## **Порядок обжалования решения по жалобе**

73. В случае, если заявитель считает, что решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, нарушены его права и свободы, он вправе обратиться с жалобой на решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

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

### **Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

75. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявитель может получить:  
на официальных сайтах МИД России, Минюста России, территориальных органов Минюста России, органов ЗАГС или консульского учреждения в сети Интернет;  
на **Едином портале**;  
по справочным телефонам, указанным в **пункте 3** Административного регламента;  
при личном приеме.

---

\* Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169, N 35, ст. 5092.