

Постановление Правительства РФ от 26 марта 2016 г. N 236 "О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями)

С изменениями и дополнениями от:

20 ноября 2018 г., 2 февраля 2019 г., 21 августа 2020 г., 18 сентября 2021 г., 15 августа 2022 г.

В соответствии с **частью 2 статьи 10** Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые **требования** к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг (далее - требования).

2. Федеральным органам исполнительной власти, органам государственных внебюджетных фондов, Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и Государственной корпорации по космической деятельности "Роскосмос":

а) обеспечить не позднее 1 июля 2017 г. предоставление государственных услуг в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "**Единый портал** государственных и муниципальных услуг (функций)";

б) осуществлять предоставление государственных услуг в электронной форме с использованием своих официальных сайтов дополнительно в случае, если в соответствии с федеральными законами или актами Правительства Российской Федерации соответствующие государственные услуги могут предоставляться с использованием таких официальных сайтов.

3. Рекомендовать органам государственной власти субъектов Российской Федерации:

а) обеспечить предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг в соответствии с **требованиями** не позднее 31 декабря 2018 г.;

б) утвердить не позднее 1 января 2017 г. сводные планы по приведению в соответствие с **требованиями** нормативных правовых актов, устанавливающих порядок предоставления в электронной форме государственных и муниципальных услуг.

4. Министерству связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по согласованию с Министерством экономического развития Российской Федерации в 4-месячный срок представить в Правительство Российской Федерации предложения о приведении актов Правительства Российской Федерации в соответствие с **требованиями**.

5. Реализация **требований** осуществляется федеральными органами исполнительной власти в пределах установленной Правительством Российской Федерации предельной численности работников этих органов и бюджетных ассигнований, предусмотренных им в федеральном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.

Председатель Правительства
Российской Федерации

Д. Медведев

**Требования
к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг
(утв. постановлением Правительства РФ от 26 марта 2016 г. N 236)**

С изменениями и дополнениями от:

20 ноября 2018 г., 2 февраля 2019 г., 21 августа 2020 г., 18 сентября 2021 г., 15 августа 2022 г.

1. Настоящий документ устанавливает требования к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг (далее - услуги) федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом" и Государственной корпорацией по космической деятельности "Роскосмос", а также органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

Федерации и органами местного самоуправления (далее - органы (организации)).

Информация об изменениях:

Требования дополнены пунктом 1¹ с 1 декабря 2021 г. - Постановление Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574

1¹. Предоставление услуг посредством федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - единый портал) осуществляется на основе сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)".

Информация об изменениях:

Пункт 2 изменен с 22 марта 2022 г. - Постановление Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574

См. предыдущую редакцию

2. При предоставлении услуг в электронной форме посредством **единого портала**, порталов государственных и муниципальных услуг субъектов Российской Федерации (далее - порталы услуг), а также официальных сайтов органов государственной власти и органов местного самоуправления (далее - официальные сайты) заявителю обеспечивается:

а) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

Информация об изменениях:

Подпункт "б" изменен с 22 марта 2022 г. - Постановление Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574

См. предыдущую редакцию

б) запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) для подачи запроса о предоставлении услуги (далее - запрос), а также в случаях, предусмотренных административным регламентом предоставления услуги, возможность подачи такого запроса с одновременной записью на указанный прием;

в) формирование запроса;

г) прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

д) оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - оплата услуг);

е) получение результата предоставления услуги;

ж) получение сведений о ходе выполнения запроса;

з) осуществление оценки качества предоставления услуги;

и) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего;

Информация об изменениях:

Пункт 2 дополнен подпунктом "к" с 1 декабря 2021 г. - Постановление Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574

к) анкетирование заявителя (предъявление заявителю перечня вопросов и исчерпывающего перечня вариантов ответов на указанные вопросы) в целях определения варианта государственной услуги, предусмотренного административным регламентом предоставления государственной услуги, соответствующего признакам заявителя;

Информация об изменениях:

Пункт 2 дополнен подпунктом "л" с 1 декабря 2021 г. - Постановление Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574

л) предъявление заявителю варианта предоставления государственной услуги, предусмотренного административным регламентом предоставления государственной услуги.

Информация об изменениях:

Требования дополнены пунктом 2¹ с 22 марта 2022 г. - [Постановление Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574](#)

2¹. Предоставление услуг в электронной форме может осуществляться с использованием информационных систем, интегрированных в установленном порядке с [единым порталом](#) и обеспечивающих санкционированный доступ заявителей к функциональности единого портала.

Информация об изменениях:

Пункт 3 изменен с 22 марта 2022 г. - [Постановление Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

3. Требования к электронным формам запроса и форматам иных документов, предоставляемых заявителем в электронной форме и необходимых для предоставления услуги, а также к форме результата предоставления услуги определяются в административном регламенте предоставления услуги, разрабатываемом и утверждаемом в соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 20 июля 2021 г. N 1228 "Об утверждении Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений актов Правительства Российской Федерации".

4. Утратил силу с 22 марта 2022 г. - [Постановление](#) Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574

Информация об изменениях:

[См. предыдущую редакцию](#)

5. Утратил силу с 22 марта 2022 г. - [Постановление](#) Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574

Информация об изменениях:

[См. предыдущую редакцию](#)

6. Информация о порядке и сроках предоставления услуги, основанная на сведениях об услугах, содержащихся в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", размещенная на [едином портале](#), порталах услуг и официальных сайтах, предоставляется заявителю бесплатно.

7. Не допускается отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, а также отказ в предоставлении услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на [едином портале](#), порталах услуг и официальных сайтах.

8. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

Информация об изменениях:

Требования дополнены пунктом 8¹ с 22 марта 2022 г. - [Постановление Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574](#)

8¹. В случае если административный регламент предоставления государственной услуги предполагает несколько вариантов предоставления услуги соответственно [единым порталом](#),

порталом услуг, официальным сайтом обеспечивается возможность получения информации о порядке и сроках предоставления услуги в рамках соответствующего варианта, при этом определение подходящего для заявителя варианта осуществляется автоматически на основе сведений, указанных заявителем.

9. При организации записи на прием в орган (организацию) или многофункциональный центр заявителю обеспечивается возможность:

а) ознакомления с расписанием работы органа (организации) или многофункционального центра либо уполномоченного сотрудника органа (организации) или многофункционального центра, а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема;

б) записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в органе (организации) или многофункциональном центре графика приема заявителей.

Информация об изменениях:

Пункт 10 изменен с 22 марта 2022 г. - Постановление Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574

См. предыдущую редакцию

10. При осуществлении записи на прием орган (организация) или многофункциональный центр не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуги, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

В целях записи на прием в орган (организацию) или многофункциональный центр заявителю может обеспечиваться возможность одновременно с такой записью направить запрос о предоставлении услуги и приложенные к нему электронные документы, необходимые для предоставления услуги.

Информация об изменениях:

Пункт 11 изменен с 22 марта 2022 г. - Постановление Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574

См. предыдущую редакцию

11. Запись на прием может осуществляться посредством информационной системы органа (организации), многофункционального центра, иной информационной системы, которая интегрирована в установленном порядке с **единым порталом**, порталами услуг или официальными сайтами.

Информация об изменениях:

Пункт 12 изменен с 1 декабря 2018 г. - Постановление Правительства России от 20 ноября 2018 г. N 1391

См. предыдущую редакцию

12. Формирование запроса осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на **едином портале**, порталах услуг или официальных сайтах без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

На **едином портале**, порталах услуг и официальных сайтах размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

Если на **едином портале** заявителю не обеспечивается возможность заполнения электронной формы запроса, то для формирования запроса на едином портале в порядке, определяемом Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, обеспечивается автоматический переход к заполнению электронной формы указанного запроса на портале услуг или официальном сайте.

Информация об изменениях:

Пункт 13 изменен с 24 августа 2022 г. - Постановление Правительства России от 15 августа 2022 г. N 1415

См. предыдущую редакцию

13. Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется единым порталом автоматически на основании требований, определяемых органом (организацией), в процессе заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении единым порталом некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

14. При формировании запроса обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

б) возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы запроса при обращении за услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями;

в) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

г) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

д) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на [едином портале](#), порталах услуг или официальных сайтах, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

е) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

ж) возможность доступа заявителя на [едином портале](#), портале услуг или официальном сайте к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев.

15. Сформированный и подписанный запрос и иные документы, необходимые для предоставления услуги, направляются в орган (организацию) посредством порталов или официальных сайтов.

Информация об изменениях:

Пункт 16 изменен с 24 августа 2022 г. - Постановление Правительства России от 15 августа 2022 г. N 1415

См. предыдущую редакцию

16. Орган (организация) обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Российской Федерации, законами субъектов Российской Федерации и принимаемыми в соответствии с ними актами высших исполнительных органов субъектов Российской Федерации.

Предоставление услуги начинается с момента приема и регистрации органом (организацией) электронных документов, необходимых для предоставления услуги, а также получения в установленном порядке информации об оплате услуги заявителем, за исключением случая, если для начала процедуры предоставления услуги в соответствии с законодательством требуется

личная явка.

17. Оплата услуг осуществляется заявителем с использованием [единого портала](#), порталов услуг или официальных сайтов по предварительно заполненным органом (организацией) реквизитам. Предоставление информации об оплате услуг осуществляется с использованием информации, содержащейся в Государственной информационной системе о государственных и муниципальных платежах, если иное не предусмотрено федеральными законами.

При оплате услуги заявителю обеспечивается возможность сохранения платежного документа, заполненного или частично заполненного в соответствии с правилами указания информации в реквизитах распоряжений о переводе денежных средств в уплату платежей в бюджетную систему Российской Федерации, утвержденными Министерством финансов Российской Федерации, в том числе в едином личном кабинете гражданина - информационной подсистеме [единого портала](#), обеспечивающей отображение текущего статуса предоставления услуг и сохранение истории обращений за получением услуг, включая хранение результатов таких обращений и электронных документов (далее - единый личный кабинет). В платежном документе указывается уникальный идентификатор начисления и идентификатор плательщика. Кроме того, заявителю обеспечивается возможность печати на бумажном носителе копии заполненного платежного документа.

18. Заявитель, совершивший оплату услуг с использованием [единого портала](#), порталов услуг или официального сайта, информируется о совершении факта оплаты услуг посредством единого портала, порталов услуг или официального сайта (в том числе в едином личном кабинете) с использованием информации, полученной в установленном порядке из Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах.

Информация об изменениях:

Пункт 19 изменен с 22 марта 2022 г. - [Постановление Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

19. Заявителю в качестве результата предоставления услуги обеспечивается по его выбору возможность:

а) получения электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной [электронной подписи](#);

б) получения информации из государственных (муниципальных) информационных систем, кроме случаев, когда в соответствии с нормативными правовыми актами такая информация требует обязательного ее подписания со стороны органа (организации) усиленной квалифицированной [электронной подписью](#);

в) внесения изменений в сведения, содержащиеся в государственных (муниципальных) информационных системах на основании информации, содержащейся в запросе и (или) прилагаемых к запросу документах, в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуги;

Информация об изменениях:

Пункт 19 дополнен подпунктом "г" с 24 августа 2022 г. - [Постановление Правительства России от 15 августа 2022 г. N 1415](#)

г) получения с использованием единого портала электронного документа в машиночитаемом формате, подписанного усиленной квалифицированной [электронной подписью](#) со стороны органа (организации) (далее - электронный документ в машиночитаемом формате).

Информация об изменениях:

Требования дополнены пунктом 19¹ с 22 марта 2022 г. - [Постановление Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574](#)

19¹. При получении результата предоставления услуги на едином портале в форме электронного документа дополнительно обеспечивается возможность получения по желанию

заявителя документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги в других организациях, обладающих правом создания (замены) и выдачи ключа простой электронной подписи в целях предоставления услуг, информационная система которых интегрирована с **единым порталом** в установленном порядке (при наличии у них технической возможности).

Информация об электронных документах - результатах предоставления услуг, в отношении которых предоставляется возможность, предусмотренная **абзацем первым** настоящего пункта, размещается оператором **единого портала** в едином личном кабинете или в электронной форме запроса.

Экземпляр электронного документа на бумажном носителе составляется в соответствии с требованиями к содержанию и форме такого документа в случаях, если нормативными правовыми актами Российской Федерации установлены требования к содержанию и форме документа, являющегося результатом оказания государственных и муниципальных услуг.

Информация об изменениях:

Требования дополнены пунктом 19² с 22 марта 2022 г. - [Постановление Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574](#)

19². При подготовке экземпляра электронного документа на бумажном носителе организации, указанные в **абзаце первом пункта 19¹** настоящих требований, обеспечивают соблюдение следующих требований:

- а) проверка действительности **электронной подписи** лица, подписавшего электронный документ;
- б) заверение экземпляра электронного документа на бумажном носителе с использованием печати организации;
- в) учет выдачи экземпляров электронных документов на бумажном носителе, осуществляемый в соответствии с правилами делопроизводства;
- г) возможность брошюрования листов многостраничных экземпляров электронного документа на бумажном носителе.

Информация об изменениях:

Требования дополнены пунктом 19³ с 24 августа 2022 г. - [Постановление Правительства России от 15 августа 2022 г. N 1415](#)

19³. Электронный документ в машиночитаемом формате может быть преобразован в вид, облегчающий его восприятие человеком, с использованием электронных вычислительных машин, единым порталом в соответствии с правилами, определенными органом (организацией), осуществившим формирование результата предоставления услуги в форме электронного документа в машиночитаемом формате, посредством автоматического формирования визуального образа указанного электронного документа в машиночитаемом формате (далее - визуальный образ документа).

Правила формирования **единым порталом** визуальных образов документов, являющихся результатами услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом" и Государственной корпорацией по космической деятельности "Роскосмос" и полученных в соответствии с **абзацем первым** настоящего пункта, подлежат обязательному согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий.

Визуальный образ документа, сформированный в соответствии с **абзацем вторым** настоящего пункта, не может быть использован в целях совершения юридически значимых действий без электронного документа в машиночитаемом формате, подписанного усиленной квалифицированной **электронной подписью** органа (организации) и полученного в соответствии с **подпунктом "г" пункта 19** настоящих Правил.

Визуальный образ документа должен содержать визуализацию усиленной квалифицированной электронной подписи органа (организации), которой ранее был подписан электронный документ в машиночитаемом формате, содержащую в том числе информацию о том, что такой документ подписан **электронной подписью**, а также о номере, владельце и периоде действия квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи.

Визуальный образ документа, сформированный **единым порталом** в автоматическом режиме в соответствии с абзацем вторым настоящего пункта, подписывается усиленной квалифицированной **электронной подписью** федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий, с визуализацией данной электронной подписи, содержащей информацию о том, что такой документ подписан электронной подписью, а также о номере, владельце и периоде действия квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи.

Информация об изменениях:

Пункт 20 изменен с 22 марта 2022 г. - [Постановление Правительства России от 18 сентября 2021 г. N 1574](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

20. В случае если федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами не установлено требование о необходимости составления документа исключительно на бумажном носителе, заявителю обеспечивается возможность выбрать вариант получения результата предоставления услуги в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной **квалифицированной электронной подписи**, независимо от формы или способа обращения за услугой.

Возможность получения результата предоставления услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе обеспечивается заявителю в течение срока действия результата предоставления услуги (в случае если такой срок установлен нормативными правовыми актами Российской Федерации).

Органом (организацией), предоставляющим (предоставляющей) услугу, может быть обеспечена возможность автоматизированного принятия решения в отношении результата предоставления услуги в порядке, предусмотренном административным регламентом предоставления услуги.

21. Заявителю обеспечивается доступ к результату предоставления услуги, полученному в форме электронного документа, на **едином портале**, порталах услуг или официальных сайтах (в том числе в едином личном кабинете) в течение срока, установленного законодательством Российской Федерации. Заявителю предоставляется возможность сохранения электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги и подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной **квалифицированной электронной подписи**, на своих технических средствах, а также возможность направления такого электронного документа в иные органы (организации).

22. Уведомление о завершении выполнения органами (организациями) предусмотренных настоящими требованиями действий направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств **единого портала**, порталов услуг или официального сайта в единый личный кабинет по выбору заявителя.

Органы (организации), оператор **единого портала**, а также операторы порталов услуг и официальных сайтов вправе определить дополнительные способы получения сведений о ходе выполнения запроса путем размещения информации на порталах услуг или официальных сайтах.

23. При предоставлении услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о записи на прием в орган (организацию) или многофункциональный центр, содержащее сведения о дате, времени и месте приема;

б) уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о факте приема запроса и документов, необходимых для предоставления услуги, и начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги либо мотивированный отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

в) уведомление о факте получения информации, подтверждающей оплату услуги;

г) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении услуги и возможности получить результат предоставления услуги либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

24. Оценка качества предоставления услуги осуществляется в соответствии с [Правилами](#) оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284 "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей".

Оценка заявителем качества предоставления услуги в электронной форме не является обязательным условием для продолжения предоставления органом (организацией) услуги.

25. Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения, действия или бездействие органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего в соответствии со [статьей 11.2](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и в [порядке](#), установленном [постановлением](#) Правительства Российской Федерации 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".