**ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ**

1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействия) Управления образования, должностных лиц либо муниципальных служащих Управления образования в досудебном (внесудебном) порядке.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Закона № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска;

7) отказ Управления образования, должностных лиц либо муниципальных служащих Управления образования в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений, который определяется в соответствии с Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг на территории г. Зеленогорска, утвержденным решением Совета депутатов ЗАТО г. Зеленогорска от 25.04.2013 № 37-220р (далее – Положение);

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 статьи 7 Закона № 210-ФЗ.

3. Жалобы на решения и действия (бездействия) Управления образования, должностного лица либо муниципальных служащих Управления образования подаются в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, Управление образования.

Жалобы подаются и рассматриваются с учетом особенностей, указанных в Положении.

4. Жалобы на решения, принятые руководителем Управления образования либо Управлением образования, подаются в Администрацию.

5. Жалоба на решения и действия (бездействия) Управления образования, должностного лица либо муниципального служащего Управления образования, должностного лица Администрации может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта в сети интернет Управления образования, Администрации, порталов, а также принята при личном приеме Заявителя.

6. Жалоба должна содержать:

1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего Управления образования, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
2. фамилию, имя, отчество (последнее – 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 письменный ответ Заявителю;
3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления образования, должностного лица либо муниципального служащего Управления образования;
4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления образования, должностного лица либо муниципального служащего Управления образования. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

7. Жалоба, поступившая в Администрацию, Управление образования, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, Управления образования, должностного лица Управления образования в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1. жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска;
2. в удовлетворении жалобы отказывается.

9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

9.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Управлением образования, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

9.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.9 Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

10. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, что указанные документы не содержат сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.