**ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ**

**И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ИX РАБОТВТІКОВ**

* 1. **Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления Услуги**
     1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления Услуги, Организацией, работниками Организации (далее — жалоба).
     2. В случае, если жалоба подается представителем, дополнительно предоставляется документ, подтверждающий полномочия представителя действовать от имени заявителя.
     3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
        1. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении Услуги, комплексного запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;
        2. нарушение срока предоставления Услуги;
        3. требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации для предоставления Услуги;
        4. отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено

законодательством Российской Федерации для предоставления Услуги, у заявителя;

* + - 1. отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены законодательством Российской Федерации;
      2. требование с заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;
      3. отказ Организации, работника Организации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение срока внесения таких исправлений;
      4. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Услуги;
      5. приостановление предоставления Услуги, если основания приостановления не предусмотрены законодательством Российской Федерации;
      6. требование у заявителя при предоставлении Услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, либо в предоставлении Услуги, за исключением случаев, указанных в подпункте 10.4.4 пункта 10.8 настоящего Административного регламента.
    1. Жалоба должна содержать:
       1. наименование Организации, указание на работника Организации, указание на его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
       2. фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя — физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
       3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Организации, работника Организации;
       4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Организации, работника Организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
    2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе на личном приеме заявителя, по почте либо в электронной форме.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 28.2 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных простой ЭП уполномоченного лица. При этом документ, удостоверяющий личность, не требуется.

* + 1. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:
       1. официального сайта Администрации ЗАТО г. Зеленогорск ([www.zeladmin.ru),](http://www.zeladnin.ru),) Управления образования ([www.eduzelen.ru)](http://www.eduzelen.ru/) , Организации в сети Интернет;
       2. Портала;
       3. федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
    2. В Организации, Управлении образования определяются уполномоченные должностные лица и (или) работники, которые обеспечивают:
       1. прием и регистрацию жалоб;
       2. направление жалоб на их рассмотрение в Организацию, в соответствии с пунктами 29.1 и 29.4 настоящего Административного регламента;
       3. рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
    3. По результатам рассмотрения жалобы Управление образования, Организация в пределах полномочий принимает 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 Услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
       2. в удовлетворении жалобы отказывается по основаниям, предусмотренным пунктом 28.12 настоящего Административного регламента.
    4. При удовлетворении жалобы Управление образования, Организация, в пределах полномочий принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата предоставления Услуги, не позднее 5 (Пяти) рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.
    5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 28.8 настоящего Административного регламента, 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 Управления образования, работником Организации, 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 ЭП уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Управления образования, работника Организации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

* + 1. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:
       1. наименование Управления образования, Организации, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица и (или) работника, принявшего решение по жалобе;
       2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
       3. фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
       4. основания для принятия решения по жалобе;
       5. принятое по жалобе решение;
       6. в случае если жалоба признана обоснованной, — сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Услуги, а также информация, указанная в пункте 28.10 настоящего Административного регламента;
       7. информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.
    2. Управление образования, Организация, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:
       1. наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
       2. подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
       3. наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.
    3. Управление образования, Организация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:
       1. наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;
       2. отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.
    4. Управление образования, Организация сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 (Tpex) рабочих дней со дня регистрации жалобы.
    5. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
    6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного Кодексом

Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления 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 действующим законодательством, работник, уполномоченный на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и одновременно в Администрацию ЗАТО г. Зеленогорск.

* + 1. Управление образования, Организация обеспечивают:
       1. оснащение мест приема жалоб;
       2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организации, работников Организации посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных (муниципальных) услуг, на официальных сайтах Управления образования, Организации, Портала;
       3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организации, работников Организации, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
       4. формирование и представление в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).
    2. 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 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».
  1. **Органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**
     1. Жалоба подается в Управление образования, Организацию, предоставившие Услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Организации, работника Организации и рассматривается Организацией, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
     2. Жалобу на решения и действия (бездействие) Организации можно подать в Администрацию ЗАТО г. Зеленогорск, Управление образования.
     3. Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется Управлением образования, Организацией, в месте, где заявитель подавал заявление на получение Услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной Услуги.

Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется Управлением образования по месту его работы. Время приема жалоб должно совпадать со временем работы Управления образования.

* + 1. Жалоба, поступившая в Управление образования, Организацию подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации (если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Управлением образования Организацией.

* + 1. В случае обжалования отказа Организации, работника Организации 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 (Пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае, если жалоба подана заявителем в Управление образования Организацию, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 (Tpex) рабочих дней со дня регистрации такой жалобы, она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение государственный или муниципальный орган, о чем в письменной форме информируется заявитель.

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

* 1. **Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Портала**
     1. Заявители информируются о порядке подачи и рассмотрении жалобы, в том числе с использованием Портала, способами, предусмотренными подразделом 3 настоящего Административного регламента.
     2. Информация, указанная в разделе V настоящего Административного регламента, подлежит обязательному размещению на Портале, официальном сайте Организации, Управления образования.
  2. **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Организации, работников Организации**
     1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и (или) решений, принятых в ходе представления Услуги, осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».