ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ.

1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемых организаций или их работников

В соответствии со статьями 11.1, 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» заявитель вправе обжаловать решение и (или) действие (бездействие) должностного лица общеобразовательного учреждения, Управления образования, либо муниципального служащего, привлекаемых организаций или их работников.

2. Предмет жалобы.

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

1) нарушение срока регистрации заявления и документов заявителя;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных пунктами 2.7.1., 2.7.2. Регламента, для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении документов и муниципальной услуги по основаниям, не предусмотренным пунктами 2.10, 2.11. Регламента;

6) требование от заявителя платы за предоставление муниципальной услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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.

3. Уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) специалистов общеобразовательного учреждения подается в Управление образования, их заместителя или лица, исполняющего их обязанности, жалобы на решения, принятые руководителем Управления образования, подаются заместителю Главы города по социальным вопросам.

4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба оформляется в письменной форме на бумажном носителе, в форме электронного документа и может быть направлена посредством почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении, электронной почты, с использованием средств информационно-телекоммуникационной сети Интернет, включая Единый портал государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя в соответствии с графиком работы Управления образования, указанным в пунктах 1.7.7., 1.7.8 Регламента.

Жалоба должна содержать:

1) наименование уполномоченного на выполнение административных процедур, связанных с предоставлением муниципальной услуги, а также данные специалистов общеобразовательных учреждений, ответственных за выполнение административных процедур, связанных с предоставлением муниципальной услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – для физического лица, либо наименование, сведения о местонахождении заявителя – для юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона и адрес (почтовый и (или) электронный) заявителя, на который должен быть направлен ответ о результатах рассмотрения жалобы;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица общеобразовательного учреждения, ответственных за выполнение административных процедур, связанных с предоставлением муниципальной услуги;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностных лиц общеобразовательных учреждений, ответственных за выполнение административных процедур, связанных с предоставлением муниципальной услуги. Заявитель вправе представить документы либо их копии (при наличии), подтверждающие данные доводы.

Поступившая в Управление образования, жалоба с резолюцией начальника Управления образования, заместителя или лица, исполняющего его обязанности, направляется ответственному за ее рассмотрение специалисту не позднее следующего дня (далее – уполномоченный на рассмотрение жалобы).

Уполномоченным на рассмотрение жалобы специалистом не может быть лицо, действие (бездействие) которого обжалуется.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы специалист с учетом срока, установленного [пунктом](#Par42) 5.5. Регламента, рассматривает ее, проводит внеплановую проверку с целью выявления и устранения нарушений прав заявителя и представляет на имя начальника Управления образования, его заместителя или лица, исполняющего его обязанности, заместителю Главы города по социальным вопросам докладную записку с предложениями по принятию мер, направленных на удовлетворение жалобы, либо по мотивированному отказу в таком удовлетворении и проект письма заявителю о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченный на рассмотрение жалобы специалист незамедлительно направляет за подписью начальника Управления образования, его заместителя или лица, исполняющего его обязанности, имеющиеся материалы и копию жалобы заявителя в органы прокуратуры.

5. Сроки рассмотрения жалобы

Срок рассмотрения жалобы заявителя не должен превышать 15 рабочих дней с даты ее поступления в Управление образования, до даты информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы, а в случае обжалования, предусмотренного в [подпунктах 4](#Par15), [7 пункта](#Par18) 5.2. Регламента, - пяти рабочих дней с даты поступления жалобы.

6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

1) отсутствие в жалобе фамилии (наименования) заявителя, направившего жалобу, и почтового адреса (электронного адреса), по которому должен быть направлен ответ;

2) если текст жалобы, фамилия (наименование) и (или) почтовый адрес (электронный адрес) заявителя не поддаются прочтению;

3) если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

4) содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (при этом должностное лицо вправе обратиться в органы внутренних дел для принятия соответствующих мер).

8. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы начальник Управления образования, заместитель или лицо, исполняющее его обязанности, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, 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, а также в иных формах;

- в удовлетворении жалобы отказывает.

9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте](#Par42) 5.5. Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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.

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.

10. Порядок обжалования решения по жалобе

В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы должностными лицами Управления образования, или решение не было принято, то заявитель вправе обжаловать принятое решение в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

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

12. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Управления образования, Едином портале государственных услуг, на стендах в помещении Управления образования, а также может быть сообщена заявителю специалистами общеобразовательных учреждений, с использованием средств информационно-телекоммуникационной сети Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.