

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) организаций, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц**

### **5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) образовательной организации (сотрудников и иных служащих) при предоставлении государственной услуги**

Заявитель вправе обжаловать решения и (или) действия (бездействия) образовательных организаций, должностных лиц образовательных организаций при предоставлении государственной услуги, в том числе:

1) при личном обращении в образовательную организацию;

2) посредством почтового отправления на адрес заявителя, указанный в заявлении;

3) посредством электронной почты по адресу электронной почты, указанному в заявлении, с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, регионального портала государственных и муниципальных услуг, интерактивного портала.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом, а также нормативными правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края, для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено настоящим Административным регламентом, а также нормативными правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края, для предоставления государственной услуги у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим Административным регламентом, а также нормативными правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной настоящим Административным регламентом, а также нормативными правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края;

отказ государственной организации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Краснодарского края, законами и иными нормативными правовыми актами Краснодарского края.

5.1.2. Основанием для начала процедуры рассмотрения досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, является подача заявителем жалобы лично или направление письменного обращения, в том числе в форме электронного документа, в государственную организацию.

## **5.2. Предмет жалобы**

Жалоба должна содержать:

наименование государственной организации, сотрудников государственной организации либо иного работника государственной организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства 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 действиях (бездействии) сотрудников и иных работников государственной организации;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудников и иных работников государственной организации, заявителем также могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо копии документов.

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

5.3.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги должностному лицу, руководителю образовательной организации.

5.3.2. Действия (бездействие) должностных лиц образовательной организации могут быть обжалованы в образовательной организации, а также в вышестоящем исполнительном органе государственной власти Краснодарского края — министерстве образования, науки и молодежной политики Краснодарского края.

5.3.3. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым руководителем образовательной организации или Министерством, то он вправе обратиться в администрацию Краснодарского края.

Особенности рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, принятые в ходе предоставления государственной услуги, установлены постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 года № 100 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Краснодарского края и о внесении изменений в отдельные постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края».



## **5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

5.4.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, является поступление письменного обращения с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги на основании Регламента.

5.4.2. Заявители имеют право подать жалобу в образовательную организацию в письменной форме на бумажном носителе посредством личного приема, почтовой связи, либо в электронной форме с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе с использованием Единого и (или) Регионального порталов.

5.4.3. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах, расположенных в местах предоставления государственной услуги непосредственно в образовательной организации, в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте образовательной организации и Едином и (или) Региональном порталах.

5.4.4. Жалоба должна содержать:

наименование образовательной организации, должностных лиц образовательной организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства 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 действиях (бездействии) сотрудников и иных работников образовательной организации;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудников и иных работников образовательной организации, заявителем также могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо копии документов.

В образовательной организации в соответствии с графиком работы проводится прием заявителей должностными лицами.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

## **5.5. Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в образовательную организацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа образовательной организации, должностного лица образовательной организации, 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.

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

Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

## **5.7. Результат рассмотрения жалобы**

5.7.1 По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

в удовлетворении жалобы отказывается.

Образовательная организация отказывает в удовлетворении жалобы в соответствии с пунктом 2.17 Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Краснодарского края, утвержденного постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 года № 100 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Краснодарского края и о внесении изменений в отдельные постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края» (далее - Порядок).

5.7.2. Образовательная организация, оставляет жалобу без ответа в соответствии с пунктом 2.18 Порядка.

5.7.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пунктах 5.5 и 5.7 настоящего Административного регламента, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

## **5.9. Порядок обжалования решения по жалобе**

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие сотрудников государственной организации в суд в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

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

Заявители имеют право обратиться в образовательную организацию за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также при личном приеме заявителя.

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

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах, расположенных в местах предоставления государственной услуги непосредственно в образовательной организации.