

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.