# Информация для заинтересованных лиц об их праве

**на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия)**

# и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления Услуги

* 1. 1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления Услуги, Организацией, работниками Организации, МФЦ, работниками МФЦ (далее – жалоба).
  2. 2. В случае, если жалоба подается представителем, дополнительно предоставляется документ, подтверждающий полномочия представителя действовать от имени заявителя.
  3. 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;
     5. -отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены законодательством Российской Федерации;
     6. -требование с заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;
     7. -отказ Организации, работника Организации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение срока внесения таких исправлений;

-нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Услуги;

* + 1. -приостановление предоставления Услуги, если основания приостановления не предусмотрены законодательством Российской Федерации;
    2. -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. 4. Жалоба должна содержать:
     1. -наименование Организации, указание на работника Организации, наименование МФЦ, 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, МФЦ, работника МФЦ;
     4. -доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Организации, работника Организации, МФЦ, работника МФЦ. 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. 5. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- направления информации на сайт Администрации Ивдельского городского округа <https://admivdel.ru/obrashchenie-grazhdan>,

- официального сайта Уполномоченного органа, Организации, МФЦ, учредителя МФЦ в сети Интернет;

* + 1. - федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и их работников.
  1. - В Организации, МФЦ, учредителями МФЦ,определяются уполномоченные должностные лица и (или) работники, которые обеспечивают:
     1. - прием и регистрацию жалоб;
     2. - направление жалоб в уполномоченные на их

- рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

* 1. 6. По результатам рассмотрения жалобы Уполномоченный орган, Организация, МФЦ, учредитель МФЦ, 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.
  2. 7. При удовлетворении жалобы Уполномоченный орган, Организация, МФЦ, учредитель МФЦ, 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.
  3. 8. 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 Подразделения, работником Организации, работником МФЦ, учредителем МФЦ, уполномоченным работником, 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 Уполномоченного органа, работника Организации, работника МФЦ, учредителя МФЦ, должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Уполномоченным органом, Организацией, МФЦ, учредителем МФЦ, 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. 9. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:
     1. - наименование Уполномоченного органа, Организации, МФЦ, учредителя МФЦ,Управления образования Администрации Ивдельского городского округа, 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;

- принятое по жалобе решение;

* + 1. - 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;
    2. - информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.
  1. - Уполномоченный орган, Организация, МФЦ, учредитель МФЦ, 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.
  2. - Уполномоченный орган, Организация, МФЦ, учредитель МФЦ, 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.

-Уполномоченный орган, Организация, МФЦ, учредитель МФЦ, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня регистрации жалобы.

* 1. 10. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
  2. 11. 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 Управление образования администрации Ивдельского городского округа. Уполномоченный орган, Организация, МФЦ, учредитель МФЦ обеспечивают:

* + 1. -оснащение мест приема жалоб;
    2. -информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организации, работников Организации, МФЦ, работников МФЦ посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных (муниципальных) услуг, на официальных сайтах Уполномоченного органа, Организации, МФЦ, учредителей МФЦ, Портала;
    3. -консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организации, работников Организации, МФЦ, работников МФЦ, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
    4. -заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;
    5. -формирование и представление в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб), за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, руководителя и (или) работника МФЦ.

-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».