

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МБОУ «ЦО № 32»

_____ **И.В. Киселева**

«_____» _____ 2025г.

Порядок

организации работы с жалобами и заявлениями родителей (законных представителей) лиц, обучающихся в МБОУ «ЦО № 32»

1. Предмет регулирования Регламента

1.1. Порядок организации работы с жалобами и заявлениями родителей (законных представителей) лиц, обучающихся в МБОУ «ЦО № 32». Регламент определяет сроки и последовательность исполнения процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждане) права на обращение в государственное учреждение, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями, работниками МБОУ «ЦО № 32» (далее - Учреждение) и гражданами при своевременном и полном рассмотрении их обращений, принятии решений и подготовке ответов.

1.2. Положения Регламента распространяются на направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Требования к порядку информирования об организации работы с жалобами и заявлениями родителей (законных представителей) обучающихся лиц

1.3. Информация о порядке организации работы с жалобами и заявлениями родителей (законных представителей) обучающихся лиц размещается на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, на информационном стенде, а также предоставляется по телефонам.

1.4. Информация о порядке личного приема граждан работниками Учреждений и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется в приемной директора по телефону: 8 (4872) 56-35-38;

1.5. Личный прием граждан осуществляется руководством Учреждения по адресу: г. Тула, ул. Серебровская д. 32 в соответствии с графиком приема, утверждаемым руководителем Учреждения.

1.6. Организацию приема граждан осуществляет директор школы.

1.7. Гражданин может направить в Учреждение письменное обращение по адресу электронной почты: tula-co32@tularegion.org.

1.8. График приема корреспонденции от граждан:

- понедельник-пятница: 8.00 - 16.00;
- суббота, воскресенье: выходные дни.

2. Стандарт организации работы с жалобами и заявлениями родителей (законных представителей) обучающихся лиц

2.1. Наименование - «Организация работы с жалобами и заявлениями родителей (законных представителей) лиц, обучающихся в МБОУ «ЦО № 32» (далее - услуга).

2.2. Услугу предоставляет МБОУ «ЦО № 32».

2.3. Учреждение не имеет права требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

Заявители

2.4. Заявителями при предоставлении услуги являются:

- граждане Российской Федерации, являющиеся родителями (законными представителями) лиц, обучающихся в Учреждении;
- иностранные граждане и лица без гражданства, являющиеся родителями (законными представителями) лиц, обучающихся в Учреждении, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

2.5. Интересы заявителей, указанных в пункте 2.5. Регламента, могут представлять иные лица, уполномоченные заявителями в установленном порядке.

Документы, необходимые для предоставления услуги

2.6. Основанием для предоставления услуги является направленное в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина в Учреждение. При личном приеме работником Учреждения гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

2.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего работника, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.9. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.10. Учреждение не имеет права требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги.

2.11. Учреждение не имеет права требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении Учреждения.

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуги

2.12. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуги, отсутствуют.

Срок предоставления услуги

2.13. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Учреждение.

2.14. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 (тридцать) дней с даты регистрации обращения.

2.15. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен руководителем Учреждения, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

2.16. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 (семи) дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления услуги

2.17. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному приему.

Приостановление предоставления услуги

2.18. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Отказ в предоставлении услуги

2.19. Оснований для отказа в предоставлении услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.20. Учреждением не осуществляется разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, практики применения нормативных правовых актов Правительства Тульской области, правовых актов Министерства образования, а также толкование норм, терминов и понятий по обращениям граждан, за исключением случаев, если на него возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина.

2.21. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.22. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.23. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.24. В случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работнику Учреждения, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.25. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.26. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по

существо в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.27. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.28. Основанием для отказа в рассмотрении обращений, поступивших в форме электронных сообщений, помимо оснований, указанных в пунктах 2.22-2.28 Регламента, также может являться указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа, поступление дубликата уже принятого электронного сообщения, некорректность содержания электронного сообщения, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

2.29. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.30. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

Результат предоставления услуги

2.31. Результатом предоставления услуги является:

- принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- предоставление гражданину ответа в устной или письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;

- направление обращения гражданина в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- возвращение обращения гражданину в течение 7 (семи) дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Учреждения, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;
- решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;
- оставление обращения без ответа по существу поставленных в обращении вопросов в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;
- оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

Плата за предоставление услуги

2.32. Услуга предоставляется бесплатно.

Показатели доступности и качества услуги

2.33. Заявителю предоставляется возможность подачи письменного обращения и иных документов, необходимых для получения услуги, с использованием официального сайта Учреждения.

2.34. Срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 30 минут.

2.35. Письменное обращение гражданина, независимо от способа его доставки, подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Учреждение.

2.36. При рассмотрении обращения в Учреждении гражданин имеет право:

- получать услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления услуги;
- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- получать услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;
- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) работников Учреждения в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.37. Работник Учреждения, ответственный за рассмотрение конкретного обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах исполнительной власти, органах местного самоуправления, организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.38. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Учреждении являются:

- полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Последовательность административных процедур

3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений, постановка на контроль;
- рассмотрение обращений и подготовка ответа;
- личный прием граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.2. Основанием для начала предоставления услуги является обращение гражданина в Учреждение или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.3. Обращение может быть принято в ходе личного приема, доставлено средствами почтовой связи, доставлено непосредственно гражданином.

3.3. Письменные обращения, а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную директора Учреждения.

3.4. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;
- приобщает к тексту письма прилагающиеся к нему документы;
- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

3.5. Обращения с пометкой «Лично» не вскрываются. Конверты с грифом «Лично» передаются лицу, которому они адресованы.

3.6. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача поступивших обращений в приемную директора Учреждения.

Регистрация поступивших обращений, постановка на контроль

3.7. Поступившие в Учреждение обращения, независимо от способа их доставки, подлежат регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Журнале учета жалоб и заявлений от родителей (законных представителей)

3.8. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляют регистрационный штамп с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;
- вносит необходимые данные в Журнал учета жалоб и заявлений от родителей (законных представителей);
- ставит обращение на контроль.

3.9. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в Журнале учета жалоб и заявлений от родителей (законных представителей) и постановка на контроль.

Рассмотрение обращений и подготовка ответа

3.10. Прошедшие регистрацию обращения граждан докладываются руководителю Учреждения.

3.11. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, организаций и у иных должностных лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.12. Работники Учреждения при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

3.13. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.14. Ответы на обращения граждан подписывает заместитель руководителя Учреждения в пределах своей компетенции.

3.15. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.16. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт и экземпляр принятого правового акта направляется заявителю.

3.17. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.18. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

3.19. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, подшиваются в дело, в Журнал учета вносятся соответствующие сведения о рассмотрении обращения. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.20. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или в личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.21. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет Работник, ответственный за прием документов.

3.22. Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.23. Информацию о ходе рассмотрения письменных обращений граждан предоставляет приемная директора колледжа, включая информацию о:

- контактных телефонах работников Учреждения, на исполнении у которых находится письменное обращение;

-почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений.

3.24. Звонки от заявителей по вопросу получения справки о ходе рассмотрения письменных обращений граждан принимаются в понедельник, вторник, среду, четверг с 9.00 до 17.00, в пятницу - с 9.00 до 15.00.

3.25. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Личный прием граждан

3.26. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема гражданина.

3.27. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.28. Ответственные за организацию приема осуществляют подбор и представляют для доклада принимающему работнику Учреждения все необходимые документы по обращениям граждан, записавшимся на личный прием.

Ответственные за организацию приема могут уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

3.29. При необходимости ответственные за организацию личного приема граждан вправе запрашивать от структурных подразделений Учреждения дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

3.30. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

3.31. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.32. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.33. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.34. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел.

3.35. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, осуществляет Работник, ответственный за прием документов.

3.36. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие работником Учреждения, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

4. Формы контроля за предоставлением услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работником, ответственным за прием документов требований Регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги, осуществляет уполномоченные работники Учреждения.

4.2. Перечень уполномоченных работников Учреждения, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказом руководителя Учреждения.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников Учреждения.

4.4. Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

4.5. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Учреждения) и внеплановыми.

Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.6. Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуг может быть сформирована комиссия. Результаты проверки оформляются в акте, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. Руководство Учреждения в пределах компетенции обязано обеспечить регулярную проверку установленных сроков рассмотрения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

4.8. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) работников Учреждения

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги.

5.2. Жалоба может быть направлена в письменной форме на бумажном носителе по почте, в электронной форме с использованием сети «Интернет», официального сайта Учреждения, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего услугу, лица, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника Учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника Учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

- нарушения срока регистрации запроса о предоставлении услуги;
- нарушения срока предоставления услуги;
- требования у заявителя документов, не предусмотренных Регламентом и нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
- отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено Регламентом;
- отказа в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- требования платы с заявителя при предоставлении услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказа работника Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.5. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению работником Учреждения, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа работника Учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) дней со дня ее регистрации, если иные сокращенные сроки не установлены законодательством Российской Федерации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение 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 услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления работник Учреждения, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии законодательством Российской Федерации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

