

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 1 с углублённым изучением отдельных предметов», предоставляющей муниципальную услугу, а также их работников

Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги

1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, школы, работниками школы (далее – жалоба).

2. В случае, если жалоба подается представителем, дополнительно предоставляется документ, подтверждающий полномочия представителя действовать от имени заявителя.

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

нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги, комплексного запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов или информации, либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено законодательством Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены законодательством Российской Федерации;

требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

отказ школы, работника школы 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 муниципальной услуги;

приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены законодательством Российской Федерации;

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;

Жалоба должна содержать:

наименование школы, указание на работника школы, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) школы, работника школы;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) школы, работника школы. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе на личном приеме заявителя, по почте, либо в электронной форме.

5. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных простой ЭП уполномоченного лица. При этом документ, удостоверяющий личность, не требуется.

7. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством: официального сайта Уполномоченного органа (<https://obr-ku.ru/>), школы (sch-one @yandex.ru) в сети Интернет; Портала;

федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

8. В Уполномоченном органе, школе определяются уполномоченные должностные лица и (или) работники, которые обеспечивают: прием и регистрацию жалоб; направление жалоб на их рассмотрение; рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

9. По результатам рассмотрения жалобы Уполномоченный орган, школа в пределах полномочий принимает одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, 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 законодательством Российской Федерации;

в удовлетворении жалобы отказывается по основаниям, предусмотренным пунктом 108 Административного регламента.

10. При удовлетворении жалобы Уполномоченный орган, школа в пределах полномочий принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата предоставления Услуги, не позднее 5-ти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 104 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 работником школы, должностным лицом Уполномоченного органа 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 школы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Уполномоченным органом, школой 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 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.

12. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование Уполномоченного органа, школы, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица и (или) работника, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Услуги, а также информация, указанная в пункте 105 Административного регламента;

13. Уполномоченный орган, школа 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.

14. Уполномоченный орган, школа 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.

15. Уполномоченный орган, школа сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня регистрации жалобы.

16. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

17. 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 Администрацию Каменск-Уральского городского округа.

18. Уполномоченный орган, школа обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) школы, работников школы посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных (муниципальных) услуг, на официальных сайтах Уполномоченного органа, школы, Портала;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия)

школы, работников школы, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме; формирование и представление в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

19. 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».

Органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

20. Жалоба подается в Уполномоченный орган, школу, предоставившие муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) школы, работника школы, и рассматривается школой в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

21. Жалобу на решения и действия (бездействие) школы можно подать в Администрацию Каменск-Уральского городского округа.

22. Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется Уполномоченным органом, школой в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги.

Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется в Администрации Каменск-Уральского городского округа по месту её работы. Время приема жалоб должно совпадать со временем работы указанного органа по месту его работы.

23. Жалоба, поступившая в Уполномоченный орган, школу, Администрацию Каменск-Уральского городского округа, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

24. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации (если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Уполномоченным органом, школой, Администрацией Каменск-Уральского городского округа).

25. В случае обжалования отказа школы, работника школы в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае, если жалоба подана заявителем в Уполномоченный орган, школу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации такой жалобы, она направляется в уполномоченный на её рассмотрение государственный или муниципальный орган, о чем в письменной форме информируется заявитель.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение государственном или муниципальном органе.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Портала

26. Заявители информируются о порядке подачи и рассмотрении жалоб, в том числе с использованием Портала, способами, предусмотренными подразделом 3 Административного регламента.

27. Информация, указанная в разделе 5 Административного регламента, подлежит обязательному размещению на Портале, официальном сайте школы, Уполномоченного органа.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) школы, работников школы

28. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и (или) решений, принятых в ходе представления Услуги, осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».