

Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений органа, представляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

29.1. Заявители имеют право на обжалование решений, действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

29.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения образования или Департамента, РПГУ и ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

30. Предмет жалобы

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

1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушения срока предоставления государственной услуги;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

4) отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

16

6) затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

7) отказа учреждения образования, должностного лица учреждения образования в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

31. Органы и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

31.1. Заявитель вправе обжаловать действия или бездействие должностных лиц учреждений образования в Департамент.

31.2. Должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

– руководитель Департамента (по адресу: 398032, г. Липецк, ул. Космонавтов, 56 а, тел. (4742) 30-96-01, 30-96-00).

32. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

32.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрении жалобы осуществляется посредством размещения соответствующей информации в печатном виде на информационных стендах учреждений образования, Департамента, на официальных сайтах учреждений образования, Департамента, с использованием РПГУ, ЕПГУ, посредством консультации при личном приеме в учреждениях образования, Департаменте, при письменном обращении по почте, включая электронную почту, с использованием средств телефонной связи.

33. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

33.1. Заявитель имеет право на:

1) ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, 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 законом тайну;

2) получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

34. Порядок подачи и рассмотрение жалобы

17

34.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является регистрация поступления жалобы в письменной форме, в форме электронного документа или устного обращения заявителя.

34.2 Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

1) наименование учреждения образования, должностного лица, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения образования, должностных лиц учреждения образования;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица учреждения образования.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

35. Сроки рассмотрения жалобы

35.1. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения образования, должностного лица учреждения образования в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

36. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

36.1. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) не предусмотрено.

36.2. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

1) если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) если в жалобе, поступившей в форме электронного документа, не указаны фамилия либо имя заявителя и адрес электронной почты;

3) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи;

4) если текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который

18

ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

6) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

7) рассмотрения данной жалобы судом и наличия вынесенного судебного решения по ней.

37. Результат рассмотрения жалобы

37.1. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

37.2. 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.

38. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

38.2. Заявителю, направившему жалобу, предоставляется уведомление в письменном виде о невозможности дать ответ на жалобу в следующих случаях:

- если текст жалобы не поддается прочтению (при условии прочтения почтового адреса заявителя);

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

39. Порядок обжалования решения по жалобе

39.1. При отказе в удовлетворении жалобы заявитель имеет право обжаловать решение руководителя департамента главе города Липецка (по адресу: 398001, г. Липецк, ул. Советская, 5, тел. (4742) 23-04-53).