**Органы и должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

Жалобы рассматриваются руководителем Учреждения.

Жалобы на руководителя Учреждения рассматриваются начальником Управления образования администрации Белгородского района.

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

Жалобы могут быть поданы в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

При личном обращении заявителя (представителя заявителя).

Почтовым отправлением.

С использованием официального сайта в разделе «Муниципальные услуги».

Жалоба должна содержать:

Наименование уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (организации) либо должность и (или) фамилию, имя и отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, которому направляется жалоба.

Наименование органа, предоставляющего Услугу либо должность и (или) фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, муниципального служащего, работника, 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.

Дату подачи и регистрационный номер заявления на предоставление Услуги (за исключением случаев обжалования отказа в приеме заявления и его регистрации).

Сведения о решениях и действиях (бездействии), являющихся предметом обжалования.

Доводы, на основании которых заявитель не согласен с обжалуемыми решениями и действиями (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Требования заявителя.

Перечень прилагаемых к жалобе документов (при наличии).

Дату составления жалобы.

Жалоба должна быть подписана заявителем (его представителем). В случае подачи жалобы при личном обращении заявитель (представитель заявителя) должен представить документ, удостоверяющий личность.

Полномочия представителя на подписание жалобы должны быть подтверждены доверенностью, оформленной в соответствии с законодательством.

Полномочия лица, действующего от имени организации без доверенности на основании закона, иных нормативных правовых актов и учредительных документов, подтверждаются документами, удостоверяющими его служебное положение, а также учредительными документами организации.

Статус и полномочия законных представителей физического лица подтверждаются документами, предусмотренными федеральными законами Российской Федерации.

Поступившая жалоба подлежит регистрации в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления.

**Сроки рассмотрения жалобы**

Максимальный срок рассмотрения жалобы составляет 15 дней со дня ее регистрации. Срок рассмотрения жалобы составляет 5 рабочих дней со дня ее регистрации в случаях обжалования заявителем отказа в приеме документов, исправления описок (опечаток), допущенных в документах, выданных в результате предоставления Услуги; нарушение сроков исправления описок (опечаток).

**Результат рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение о ее удовлетворении (полностью или в части) либо об отказе в удовлетворении.

К числу мер по устранению выявленных нарушений по результатам рассмотрения жалобы, в том числе относятся:

Отмена ранее принятых решений (полностью или в части).

Обеспечение приема и регистрации заявления (при уклонении или необоснованном отказе в приеме документов и их регистрации).

Обеспечение оформления и выдачи заявителю результата предоставления Услуги (при уклонении или необоснованном отказе в предоставлении Услуги).

Исправление опечаток и ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления Услуги.

Возврат заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами.

Орган или организация, уполномоченные на рассмотрение жалобы, отказывают в ее удовлетворении в случаях:

Признания обжалуемых решений и действий (бездействия) законными, не нарушающими прав и свобод заявителя.

Подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном нормативными правовыми актами.

Отсутствия у заявителя права на получение Услуги.

Наличия:

Вступившего в законную силу решения суда по жалобе заявителя с тождественными предметом и основаниями.

Решения по жалобе, принятого ранее в досудебном (внесудебном) порядке в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы (за исключением случаев обжалования ранее принятых решений в вышестоящий орган).

Жалоба подлежит оставлению без ответа по существу в случаях:

Наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей.

Если текст жалобы (его часть), фамилия, почтовый адрес и адрес электронной почты не поддаются прочтению.

Если в жалобе не указаны фамилия заявителя (представителя заявителя) или почтовый адрес и адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

При поступлении в орган или организацию, уполномоченные на рассмотрение жалобы, ходатайства заявителя (представителя заявителя) об отзыве жалобы до вынесения решения по жалобе.

**Порядок информирования   
заинтересованного лица о результатах рассмотрения жалобы**

Решения об удовлетворении жалобы и об отказе в ее удовлетворении направляются заявителю (представителю заявителя) в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем их принятия, по почтовому адресу, указанному в жалобе. По желанию заявителя решение также направляется на указанный в жалобе адрес электронной почты (в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного должностного лица). В таком же порядке заявителю (представителю заявителя) направляется решение по жалобе, в которой для ответа указан только адрес электронной почты, а почтовый адрес отсутствует или не поддается прочтению.

В случае оставления жалобы без ответа по существу заявителю (представителю заявителя) направляется письменное мотивированное уведомление с указанием оснований (за исключением случаев, когда в жалобе не указаны почтовый адрес и адрес электронной почты для ответа или они не поддаются прочтению).

Уведомление направляется в порядке, установленном для направления решения по жалобе. Жалоба, поданная с нарушением правил о компетенции направляется в срок не позднее трёх рабочих дней со дня ее регистрации, в орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, с одновременным письменным уведомлением заявителя (его представителя) о переадресации жалобы (за исключением случаев, когда в жалобе не указаны почтовый адрес и адрес электронной почты для ответа или они не поддаются прочтению). Уведомление направляется в порядке, установленном для направления решения по жалобе.

**Порядок обжалования решения по жалобе**

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе оказания Услуги, действия или бездействие должностных лиц органа, предоставляющего Услугу в судебном порядке путем подачи заявления в соответствующий суд общей юрисдикции в порядке, предусмотренном процессуальным законодательством Российской Федерации.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

**Способы информирования заинтересованных лиц о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

Информирование заявителей о судебном и досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении Услуги, должно осуществляться путем:

- размещения соответствующей информации на официальном сайте органа, предоставляющего Услугу и стендах в местах предоставления Услуги;

- консультирования заявителей, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.