

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия)  
органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц,  
государственных гражданских служащих**

*Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование  
действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления  
государственной услуги*

1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий (бездействия) и решений должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.
2. Заявитель вправе направить жалобу на нарушение порядка предоставления государственной услуги, содержащую требование о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов Заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, должностными лицами, государственными гражданскими служащими при получении данным Заявителем государственной услуги (далее - жалоба).

**Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

3. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:
  - нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги;
  - нарушение срока предоставления государственной услуги;
  - требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области для предоставления государственной услуги;
  - отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области для предоставления государственной услуги, у Заявителя;
  - отказ 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 Самарской области;
  - затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области;
  - отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
  - требование у Заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

#### **Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования**

- Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в министерство образования Самарской области, ГБОУ СОШ № 19 г. Сызрани жалобы от Заявителя или иного уполномоченного лица.
- Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта министерства в сети Интернет, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

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

- Заявитель или иное уполномоченное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

#### **Вышестоящие органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

- В досудебном порядке Заявители могут обжаловать действия или бездействие: должностных лиц ГБОУ СОШ № 19 г. Сызрани – директору ГБОУ СОШ № 19 г. Сызрани; директора ГБОУ СОШ № 19 г. Сызрани - руководителю Западного управления министерства образования Самарской области; руководителя Западного управления министерства образования Самарской области - министру образования и науки Самарской области.
- Жалоба на нарушение министерством порядка предоставления государственной услуги может быть направлена в Правительство Самарской области, Губернатору Самарской области.

#### **Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа министерства, должностного лица министерства 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

#### **Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования**

- Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимаются меры по устранению допущенных нарушений, повлекших за собой жалобу, и привлечению к ответственности должностных лиц, допустивших в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Регламента нарушения, которые повлекли за собой жалобу.

По результатам рассмотрения обращения должностным лицом министерства принимается решение об удовлетворении требований Заявителя либо об отказе в их удовлетворении. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения и сведения о действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, направляется Заявителю.

Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу поставленных вопросов.

10. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя - в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 86 Регламента.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в пункте 87 Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

11. 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.