

**1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) министерства, образовательной организации, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих.**

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

1.1.1. Заявители (получатели государственной услуги) и иные уполномоченные лица имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, министерства, образовательных организаций, предоставляющих государственную услугу, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

1.1.2. Заявитель (получатель государственной услуги) или иное уполномоченное лицо, в случае обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, министерства, образовательных организаций, предоставляющих государственную услугу, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих, имеет право обратиться в образовательную организацию или министерство с жалобой лично (устно) в соответствии с графиком приема или направить жалобу в письменной форме, в том числе на бумажном носителе либо в электронной форме.

1.1.3. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сайта министерства, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя (получателя).

1.1.4. Жалоба должна содержать:

- наименование министерства или образовательной организации, предоставляющего государственную услугу, должностного лица министерства или образовательной организации, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя (получателя государственной услуги) - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (получателю);

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) министерства, образовательной организации, предоставляющих государственную услугу, должностного лица министерства или образовательной организации, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

- доводы, на основании которых заявитель (получатель) не согласен с решением и действием (бездействием) министерства или организации,

предоставляющей государственную услугу, должностного лица министерства, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы получателя, либо их копии.

#### 1.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться: жалобы от заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица.

1.1. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель (получатель государственной услуги) или иное уполномоченное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

Жалоба заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица может быть адресована:

руководителю образовательной организации;

должностному лицу министерства, ответственному за организацию предоставления государственной услуги;

министру.

#### 1.3. Сроки рассмотрения жалобы.

Ответ на устную жалобу, поступившую на личном приеме руководителя образовательной организации, министра, должностных лиц министерства или образовательной организации дается устно (с согласия заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица) в ходе личного приема (если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки), в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у получателя 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.

1.1. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

1.1.1. По результатам рассмотрения жалобы образовательная организация

или министерство принимает одно из следующих решений:

- решение об удовлетворении жалобы заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица о признании неправомерным обжалованного действия (бездействия) и решения министерства, образовательных организаций, должностного лица министерства или образовательной организации, государственного гражданского служащего, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, а также в иных формах;

- решение об отказе в удовлетворении жалобы.

1.1.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю (получателю государственной услуги) в письменной форме и по желанию получателя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

1.1.3. 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