

**государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области
средняя общеобразовательная школа с.Мосты муниципального района**

Пестравский Самарской области

(ГБОУ СОШ с.Мосты)

ПРИНЯТО

На заседании педагогического совета

ГБОУ СОШ с. Мосты

Протокол №9 от «15» июня 2023 г

УТВЕРЖДЕНО

Директор ГБОУ СОШ с. Мосты

Смирнова Ю.А / _____

Приказ №___ от 15 июня 2023 г

ПОРЯДОК

**о досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действия (бездействия) и (или)
решений образовательной организации в ходе предоставления государственной
услуги**

1. Общее положение

1.1. Настоящий ПОРЯДОК о досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действия (бездействия) и (или) решений образовательной организации в ходе предоставления государственной услуги в государственном бюджетном общеобразовательном учреждении Самарской области средней общеобразовательной школы с.Мосты муниципального района Пестравский Самарской области (далее – образовательная организация), разработан в соответствии с п.13 Административного регламента представления министерством образования и науки Самарской области государственной услуги «Прием заявлений о зачислении в государственные и муниципальные образовательные организации Самарской области, реализующие программы общего образования», Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 №840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

1.2 Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и (или) решений образовательной организации, а также ответственных лиц, за предоставление государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

1.3. Предмет жалобы.

1.3.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) и (или) решения, принятые (осуществлённые) в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба) ответственными лицами образовательной организации.

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

- нарушение срока регистрации запроса 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 и Самарской области для предоставления государственной услуги;
- отказ в приёме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Самарской области для предоставления государственной услуги;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Самарской области;
- требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Самарской области;
- отказ образовательной организации, ответственного лица образовательной организации, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 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 Самарской области;
- требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги.

2. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

2.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в образовательную организацию жалобы, поданной на имя руководителя.

2.2 Жалоба на решение и (или) действия (бездействия) должностных лиц образовательной организации рассматривается соответственно руководителем образовательной организации;

2.3. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) департамента, ответственного лица подаётся в письменной форме на бумажном носителе, лично, почтовым отправлением, в электронной форме, а также может быть принята при личном приёме заявителя.

2.4. Жалоба должна содержать:

- наименование образовательной организации, ответственного лица образовательной организации, решение и действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилию, имя, отчество (при наличии),
- сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номер) 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) образовательной организации, ответственного лица;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательной организации, его ответственного лица.

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

3. Сроки рассмотрения жалобы

3.1. Жалоба, поступившая в образовательную организацию, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа образовательной организации, его ответственного лица в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня её регистрации.

4. Результат рассмотрения жалобы

4.1. По результатам рассмотрения жалобы образовательная организация принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных образовательной организацией 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;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

4.2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых образовательной организацией 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.

4.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры Самарской области.

5. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.1. Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в пункте 4.1

5.2 Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3. 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.

6. Порядок обжалования решения по жалобе

6.1. Заявитель может обжаловать решение, принятое по его жалобе руководителя образовательной организации, в Правительстве Самарской области.

6.2. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.