

 Приложение к  приказу

от «\_\_» сентября 2017 г. №\_\_\_

**Административный регламент услуги**

**«Предоставление информации о реализации в муниципальном  учреждении программ дошкольного,  начального общего,  основного общего, среднего (полного) общего, дополнительного образования»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Административный регламент по предоставлению услуги «Предоставление информации о реализации в муниципальном учреждении программ дошкольного,  начального общего,  основного общего, среднего (полного) общего, дополнительного образования» (далее - Регламент)разработан  в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления услуги, создания комфортных условий для потребителей услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании услуги

1.2. Положения Регламента распространяются на устные заявления, заявления, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные заявления граждан (далее –заявления).

1.3. Заявителями на предоставление услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, либо их уполномоченные представители, заинтересованные в получении информации (далее – заявитель).

1.4. Адрес (место нахождения)  муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Маджалисская средняя общеобразовательная школа им.Темирханова Э.Д.» Кайтагского района ,Республики Дагестан – 368590 , Республика Дагестан , Кайтагский район, с.Маджалис , ул. Алисултанова 37 .

Адрес сайта в сети Интернет:

Тел**:** 8 967 394 64 51 ( мобильный )

Директор: Сулейманова Заира Салиховна

Информацию о предоставлении информации можно получить в отделе образования и молодежной политики администрации Кайтагского района Республики Дагестан ..

Адрес (место нахождения) Отдела образования и молодежной политики администрации Кайтагского района 368590 , РД,Кайтагский район с.Маджалис ул.Алисултанова Э.Д. № 37

Адрес электронный почты: Сайт: kaytagruo.dagschool.com

Контактный телефон отдела (телефон для справок и консультаций): 7 87238 4‑73-59,

 +7 87238 4‑75-83

Руководитель отдела – Марина Алихановна Ибрагимова

 График работы администрации и  отдела  образования:

Рабочие дни: понедельник - пятница.

Часы работы: понедельник - пятница - с 8.00 до 17.00.

Перерыв - с 12.00 до 13.00.

Праздничные дни, а также продолжительность рабочего времени в предпраздничные дни устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5. Информирование по вопросам предоставления услуги осуществляется:

- непосредственно на личном приеме;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования.

1.6. Специалисты  лично, посредством использования телефонной и электронной связи проводят консультации и дают справки по вопросам предоставления услуги, в том числе:

а) о месте нахождения и графике работы школы, отдела образования и молодежной политики;

б) о справочных телефонах, факсе, адресе электронной почты ;

в) о порядке получения заявителем информации по вопросам предоставления услуги;

г) о сроках предоставления услуги;

д) о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление услуги;

е) о ходе предоставления  услуги, в том числе:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение специалисту администрации или в иной орган власти;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

ж) о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют граждан по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Если специалист, принявший телефонный звонок, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или предлагает гражданину обратиться письменно.

Время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

**2. Стандарт предоставления услуги**

2.1 Наименование услуги

  «Предоставление информации о реализации в муниципальном учреждении программ дошкольного,  начального общего,  основного общего, среднего (полного) общего, дополнительного образования»

 2.2 Наименование органа, предоставляющего услугу

 Услугу предоставляет муниципального казенное общеобразовательное учреждение «Маджалисская средняя общеобразовательная школа им.Темирханова Э.Д.» Кайтагского района , Республики Дагестан .

          Учреждение  не вправе требовать от заявителя осуществления действий , в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением  получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных  услуг, утвержденный правительством Республики Дагестан

2.3 Результат предоставления услуги

 Результатом предоставления  услуги является:

- предоставление в устном или письменном виде (в том числе в форме электронного документа) информации по всем поставленным в заявлении  вопросам  о реализации в общеобразовательном  учреждении программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего, а также дополнительного образования;

- отказ в предоставлении информации, в случаях предусмотренных настоящим регламентом;

- оставление заявления без ответа в случаях, предусмотренных пунктом 2.8 настоящего административного регламента.

Предоставление услуги завершается путем:

- ответа в устной форме, направления ответа в письменной форме либо в форме электронного документа по существу заявления;

- направления уведомления: о прекращении переписки с заявителем; о невозможности прочтения текста обращения; о том, что запрашиваемая информация не относиться к информации о реализации программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательном учреждении,

- списания «в дело» при оставлении заявления без ответа, в случаях предусмотренных пунктом 2.8 настоящего административного регламента.

 2.4 Срок предоставления услуги

 Срок предоставления услуги не должен превышать 15 дней с момента регистрации поступившего заявления, со всеми приложенными к нему документами.

Общий срок осуществления личного приема зависит от сложности обращения и составляет не более 30 минут.

Сроки прохождения отдельных  процедур при предоставлении услуги указаны в разделе 3 настоящего Регламента.

 2.5 Правовые основания для предоставления услуги

 Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

 Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г. , «Российская газета» № 273 от 25.12.1993г,  с изменениями, внесенными Федеральным Конституционным законами №7-ФКЗ  и №6-ФКЗ от 30.12.2008)

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

  Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»  (Российская газета», 31.07.1992, № 172);

   Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3451);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

Уставом Кайтагского района , Республики Дагестан

И иными нормативно-правовыми актами, предусмотренными действующим законодательством  РФ.

 2.6   Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги указан в приложении №1 Регламенту.

       Основанием для предоставления услуги является поступившее в учреждение заявление гражданина:

- в письменной форме (по почте, факсу, в ходе личного приема);

- в форме электронного документа (по электронной почте, с использованием специального сервиса Портала Республики Дагестан в сети Интернет, официального сайта МКОУ «Маджалисская СОШ им.Темирханова Э.Д.»)

- в устной форме в ходе личного приема.

   Заявитель в своем письменном Заявлении в обязательном порядке указывает либо наименование  учреждения , в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть заявления, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к письменному заявлению соответствующие документы и материалы либо их копии.

 Письменное заявление, поступившее в  учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральным законом и настоящим  Регламентом. В письменном заявлении , в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

При личном приеме  заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

 Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий , представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

 2.7 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги – отсутствует.

 Заявление, поступившее в учреждение, подлежит обязательному приему.

 2.8  Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

 Если  запрашиваемая информация не относится к информации об реализации программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательном учреждении, то в предоставлении услуги отказывается, о чем заявителю сообщается в уведомлении.

Заявление остается без ответа в следующих случаях:

- если в письменном заявлении не указаны фамилия гражданина, направившего заявление, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в заявлении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему такое заявление, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

- если текст письменного заявления не поддается прочтению, ответ не дается о чем сообщается гражданину, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- если в письменном  заявлении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства руководитель отдела вправе принять решение о безосновательности очередного заявления и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в заявлении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить заявление.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в заявлении вопросов.

        2.9 Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги

 Услуга предоставляется бесплатно.

 2.10 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении  услуги и при получении результата предоставления услуги

 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение услуги –  30 минут. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги  15 минут.

 2.11 Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении  услуги

  При личном обращении заявителя – 15 минут,  при получении запроса посредством почтового отправления, электронной почты – в течение рабочего дня.

 2.12 Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга

 Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать комфортное расположение граждан и лица осуществляющего прием.

В местах предоставления услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

Для ожидания гражданами приема отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются бумагой, ручками.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

 2.13 Показатели доступности и качества услуги

 Показателями доступности услуги являются:

    - возможность получения информации по электронной почте или через Интернет-сайт администрации.

     - удобство и доступность получения информации о порядке предоставления услуги.

 Показателями качества услуги являются:

- соблюдение должностными лицами сроков предоставления услуги;

- отсутствие жалоб со стороны заявителей на качество предоставления услуги, действия (бездействие) специалистов, участвующих в предоставлении услуги.

 2.14. Предоставление услуги в электронной форме производится с использованием электронной почты Учреждения.

При предоставлении услуги в электронной форме заявитель направляет в школу заполненное заявление в установленной настоящим Регламентом форме (приложение № 1 к настоящему Регламенту) с обязательным указанием электронного адреса. Обращение, принятое в электронном виде, распечатывается,  в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

**3.  Сроки и последовательность действий при предоставлении услуги**

      3.1 Блок-схема предоставления услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

          Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

        - прием и регистрация заявления;

        - рассмотрение заявления ответственными исполнителями;

        -предоставление информации заявителю или отказ в предоставлении информации, или оставление заявления без ответа, с направлением заявителю уведомления в случаях, если это возможно.

3.2   Последовательность и сроки выполнения административных процедур, а также требования к порядку их выполнения.

3.2.1  Прием и регистрация заявления о предоставлении информации о   реализации в муниципальном учреждении программ дошкольного,  начального общего,  основного общего, среднего (полного) общего, дополнительного образования .

3.2.2 Юридическим фактом начала административной процедуры по приему и регистрации документов на предоставление услуги является подача заявителем заявления по форме, приведенной в приложении № 1 к настоящему Регламенту вместе с приложенными к нему документами (при их наличии у заявителя), лично либо по почте, в том числе и в электронном виде.

3.2.3 Поступившее в учреждение письменное заявление регистрируется при личном обращении заявителя – 15 минут,  при получении запроса посредством почтового отправления, электронной почты – в течение рабочего дня.

 3.2.4 При поступлении заявления заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса пользователя, должностное лицо, ответственное за прием и отправку документов по электронной почте:

- направляет пользователю в течении 1 рабочего дня уведомление о приеме к рассмотрению его обращения;

- распечатывает указанное заявление и передает его в день поступления лицу ответственному за регистрацию поступивших документов, для его регистрации в установленном порядке.

3.2.5 Специалист Учреждения, ответственный за регистрацию обращений  в журнале приема документов, указывает:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя и его адрес;

- исходящий номер и дату заявления;

- дату предоставления  заявления;

3.2.6 После регистрации обращений заявителей, все документы передаются директору Учреждения на рассмотрение в день регистрации.

Директор:

- определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);

- дает указание исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка и срока исполнения.

3.2.7 Результатом административной процедуры является регистрация и передача документов на рассмотрение должностному лицу, ответственному за предоставление услуги.

3.2.8 Максимальная продолжительность административной процедуры – в течение рабочего дня.

  3.2.9 Обращение заявителя за получением информации лично или по телефону.

Основанием для индивидуального информирования в устной форме является обращение заявителя в учреждение  лично или по телефону.

При индивидуальном информировании в устной форме ответ представляется в момент обращения.

Предоставление информации заявителю или отказ в предоставлении информации.

Специалист учреждения, ответственный за предоставление услуги, уточняет, какую информацию хочет получить заявитель, определяет, относится ли указанный запрос к компетенции учреждения и дает ответы на поставленные заявителем вопросы.

Максимальное время предоставления услуги в устной форме составляет 30 минут.

В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не относится к информации, указанной в п.2.1 настоящего Регламента, заявителю сообщается о невозможности предоставления интересующей его информации.

Устное заявление считается рассмотренным, когда в журнале регистрации исполнитель сделал соответствующую отметку с указанием результата рассмотрения.

В случае если на поставленные в заявлении вопросы ответ не может быть дан непосредственно должностным лицом, ответственным за предоставление услуги, заявителю предлагается  оформить письменное обращение для получения полного ответа.

Результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному информированию заявителей на основании заявлений в устной форме являются:

                          индивидуальное информирование заявителей по существу заявления  в устной форме;

                          предложение о направлении заявления в письменной форме;

                          отказ в предоставлении услуги с указанием причины отказа.

 3.3  Рассмотрение заявления ответственными исполнителями

 3.3.1 Юридическим фактом начала административной процедуры является получение заявления, со всеми документами при их наличии, исполнителем, ответственным за предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательном учреждении, (далее –исполнитель).

3.3.2 Исполнитель рассматривает заявление на предмет правильности его оформления, проверяет, относится ли запрашиваемая информация к данному учреждению.

Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного заявления;

- готовит проект ответа по существу поставленных вопросов  на письменное заявление и не позднее 3( трех ) дней  до истечения срока предоставления услуги в порядке делопроизводства представляет на подпись Директору.

3.3.3 В случае наличия оснований предусмотренных п.2.8 настоящего регламента специалист, ответственный за рассмотрение заявления   подготавливает уведомление об оставлении заявления без рассмотрения,

3.3.4 В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги специалист подготавливает уведомление об отказе в предоставлении услуги

3.3.5 Результатом выполнения административной процедуры является рассмотрение  заявления заявителя по существу и направление проекта ответа (или уведомления) Директору учреждения.

3.3.6 Максимальная продолжительность административной процедуры – не более 12 дней

3.4 Предоставление информации заявителю или уведомления об отказе в предоставлении информации,  или оставления заявления без ответа, с направлением заявителю уведомления в случаях, если это возможно.

3.4.1 Юридическим фактом, являющегося основанием для данной административной процедуры является  получение Директором учреждения результатов рассмотрения исполнителем заявления заявителя.

3.4.2  После подписания ответ (уведомление об отказе, об оставлении заявления без ответа) регистрируется должностным лицом с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции.

3.4.3 После подписания Директором ответа (уведомления) на письменное обращение, делопроизводитель направляет его заявителю. Ответ  на обращение, поступившее в учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу и (или) адресу электронной почты, указанному в письменном обращении.

Вместе с ответом о результатах рассмотрения обращения заявителю могут возвращаться подлинные документы с удостоверяющей подписью заявителя о получении документа, приложенные к обращению. Если в обращении не содержатся просьбы об их возврате, то они остаются в деле и подлежат хранению в архиве.

С ответом на письменное заявление исполнитель возвращает подлинник обращения заявителя.

3.4.4 Результат административной процедуры:

- предоставление информации заявителю о реализации в муниципальном общеобразовательном учреждении программ дошкольного,  начального общего,  основного общего, среднего (полного) общего, дополнительного образования;

- уведомления об отказе в предоставлении информации, с указанием причин отказа;

- уведомление об оставления заявления без ответа, с указанием причин.

3.4.5 Максимальная продолжительность административной процедуры – не более 3 дней.

**4.**     **Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1 Порядок осуществления текущего контроля соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

         Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений осуществляется Директором МКОУ «Маджалисская СОШ им.Темирханова .Д.», ответственным за организацию работы по предоставлению услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Регламента.

Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

4.2 Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги.

Текущий контроль может быть плановым осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы органа местного самоуправления и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги, или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур.

 Для осуществления проверки полноты и качества предоставления услуги Руководитель отдела образования и молодежной политики администрации Кайтагского муниципального района Республики Дагестан создает комиссию. Результаты проверки оформляются актом, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению . Акт подписывается председателем и членами комиссии

4.3  Ответственность служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги.

4.4 Специалист , ответственный за делопроизводство в Образовательном Учреждении, несет ответственность за:

- несоблюдение сроков и порядка приема заявления о предоставлении услуги;

- несвоевременную передачу запроса руководителю Образовательного Учреждения;

- несоблюдение сроков регистрации и направления заявителю документов, являющихся результатом предоставления услуги или отказа в её предоставлении.

Специалист  Учреждения несет персональную ответственность за:

-  непредставление информации по вопросам предоставления  услуги, а также сведений о ходе её предоставления;

- достоверность информации, содержащейся в документах, являющихся результатом предоставления услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) учреждения , предоставляющего  услугу, а также должностных лиц**

5.1.  В части досудебного (внесудебного) обжалования указываются:

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

   Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления услуги могут быть обжалованы во внесудебном порядке. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) на действия (бездействия) и решения исполнителя, должностных лиц учреждения – директору Образовательного Учреждения, действия (бездействия) и решения директора Образовательного Учреждения – руководителю отдела и молодежной политики администрации  Кайтагского района , Республики Дагестан .

5.1.2.  Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

  Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) должностным лицом в ходе исполнения услуги на основании настоящего Регламента.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления её рассмотрения.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа.

 Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем  в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

      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, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.

5.1.3 Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

 Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения), поступившей лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленной в виде почтового отправления.

5.1.4 Права 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, при условии, что это не затрагивает интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

5.1.5. Заявитель указывает фамилию , имя , отчество соответствующего должностного лица , либо должность соответствующего лица , а также фамилия , имя , отчество (последнее - при наличии) заявителя (полностью) или полное наименование организации , адрес местонахождения и почтовый адрес , по которому должен быть направлен ответ , излагается суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания , по которым заявитель считает , что нарушены его права , свободы и законные интересы , созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность.)

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.1.6.  Сроки рассмотрения жалобы.

Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации.

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

 Результаты досудебного (внесудебного) обжалования:

- признание правомерным действия (бездействия) и (или) решения должностного лица , принятых при исполнении услуги, и отказ в удовлетворении жалобы;

- признание действия (бездействия) и (или) решения должностного лица , принятых при исполнении услуги , неправомерным и определение в целях устранения допущенных нарушений мер ответственности, предусмотренных  законодательством Российской Федерации, к должностному лицу, ответственному за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения услуги на основании настоящего Регламента и повлекшие за собой жалобу заявителя (заинтересованного лица).

Заявителю (заинтересованному лицу) направляется уведомление о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

Заявители вправе обжаловать действия (бездействия)  должностного лица, осуществляемые в ходе исполнения  услуги, в судебном порядке в судах общей юрисдикции и в сроки, предусмотренные действующим законодательством