**Досудебный (внесудебный) порядокобжалования решений и действий (бездействия) управления образования Брянской городской администрации, Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.**

1. Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования заявителем решений и действий (бездействия) управления образования Брянской городской администрации, Учреждения, предоставляющего

муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

1.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба).

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

 - нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

 - нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

 - требование у заявителя документов или информации, либо осуществления действий, представление или осуществление которых не

предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Брянской области, муниципальными правовыми актами города Брянска для предоставления муниципальной услуги;

 - отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Брянской области,

нормативными правовыми актами города Брянска для предоставления муниципальной услуги у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Брянской области, нормативными правовыми актами города Брянска;

 - затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Брянской области, нормативными правовыми актами города Брянска;

 - отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в

выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

 - нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральнымизаконами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Брянской области, города Брянска;

 - требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги за исключением

случаев, предусмотренных п.4 ч.1 ст.7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме:

 - Главе Брянской городской администрации на решения, действия (бездействия) заместителя Главы Брянской городской администрации, курирующего вопросы социальной сферы;

 - Главе Брянской городской администрации, заместителю Главы Брянской городской администрации, курирующему вопросы социальной сферы, на решения, действия (бездействия) начальника управления образования Брянской городской администрации;

 - Главе Брянской городской администрации, заместителю Главы Брянской городской администрации, курирующему вопросы социальной сферы, начальнику управления образования Брянской городской администрации на решения, действия (бездействия) ответственных

исполнителей управления образования Брянской городской администрации, Учреждения.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Учреждения, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), управления образования Брянской городской администрации,региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Брянской области», а также может быть принята при личном обращении заявителя.

2.2. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица управления образования Брянской городской администрации, Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

 -.сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица управления образования Брянской городской администрации, Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

 - доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лицауправления образования Брянской городской администрации, Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.3. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу,

должностного лица управления образования Брянской городской администрации, Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

2.4.По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

 1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата

заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативнымиправовыми актами РоссийскойФедерации,

нормативными правовыми актами Брянской области, правовыми актами города Брянска;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

2.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

2.6. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителюдается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные

неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

2.7. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителюдаются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

2.8. 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.

2.9. Информация о порядке подачи рассмотрения жалобы размещается на стендах Учреждения, на официальных сайтах в сети «Интернет» Брянской городской администрации, управления образования Брянской городской администрации, Учреждения, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).