**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и**

**действий (бездействия) органа, предоставляющего**

**муниципальную услугу**

1. Заявители имеют право на обжалование решений, действий (бездей ствия),

принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в

досудебном (внесудебном) порядке.

Должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в

досудебном (внесудебном) порядке:

– руководитель учреждения (приложение №1 к настоящему Порядку);

– председатель департамента образования (адрес: 398032, г. Липецк,

ул. Космонавтов, 56 а, тел. (4742) 30-96-01, 30-96-00, адрес электронной почты:

doal@lipetsk.ru).

2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является:

поступление жалобы (обращения) в учреждение или департамент, поступившей лично от заявителя или направленной в виде почтового отправления, по электронной почте.

3. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование учреждения, в которое направляется жалоба, а также фамилия, имя, отчество заявителя (полностью); 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.

Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действия (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

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

4. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5. Жалоба, поступившая в учреждение или департамент, подлежит рассмотрению лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения в приеме 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 ее регистрации.

6. По результатам рассмотрения жалобы лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю по адресу, указанному в жалобе.

7. «При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, а также членов его семьи, специалист учреждения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения 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 учреждение или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется заявитель.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых федеральным законом, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в учреждение или соответствующему должностному лицу.