

Частное учреждение дополнительного профессионального образования медицинских работников «Новый уровень»

ПРИКАЗ

Тюмень

“31” декабря 2014 г.

№ 78-ОД

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан
в ЧУ ДПО МР «Новый уровень»**

В соответствии с Федеральными законами Российской Федерации: от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» , от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ЧУ ДПО МР «Новый уровень» согласно приложению №1.
2. Утвердить Порядок работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования в ЧУ ДПО МР «Новый уровень» согласно приложению №2.
3. Утвердить досудебный (внесудебный) Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц ЧУ ДПО МР «Новый уровень» согласно приложению №3.
4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.



Директор

Н.А. Ряхина

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в ЧУ ДПО МР «Новый уровень»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в ЧУ ДПО МР «Новый уровень» разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в ЧУ ДПО МР «Новый уровень», устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

1.2. Организация работы с обращениями граждан в ЧУ ДПО МР «Новый уровень» ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.06 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом ЧУ ДПО МР «Новый уровень» и настоящим Порядком.

1.3. Установленный настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Установленный Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Директор ЧУ ДПО МР «Новый уровень» систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в ЧУ ДПО МР «Новый уровень» гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании,

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну,

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.5.4, 5.8 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов,

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается: наименование (ЧУ ДПО МР «Новый уровень»), либо фамилию, имя, отчество директора ЧУ ДПО МР «Новый уровень», а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии. Книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в ЧУ ДПО МР «Новый уровень» по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению согласно установленному настоящему Порядку.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора ЧУ ДПО МР «Новый уровень», в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение двух дней с момента поступления.

Все поступающие в ЧУ ДПО МР «Новый уровень» письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

3.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЧУ ДПО МР «Новый уровень», подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Порядка.

3.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам ЧУ ДПО МР «Новый уровень», решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее в ЧУ ДПО МР «Новый уровень», подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются помощником директора ЧУ ДПО МР «Новый уровень» с занесением в журнал регистрации.

4.3. Директор ЧУ ДПО МР «Новый уровень»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

4.4. Учреждения, предприятия и организации по направленному в установленном порядке запросу ЧУ ДПО МР «Новый уровень», рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора ЧУ ДПО

МР «Новый уровень», готовятся на бланке учреждения за подписью директора ЧУ ДПО МР «Новый уровень» и регистрируются в журнале.

4.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в ЧУ ДПО МР «Новый уровень» по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.7. Обращения граждан после их рассмотрения возвращаются со всеми относящимися к ним материалами помощнику директора ЧУ ДПО МР «Новый уровень», который формирует дела, в том числе с ответом заявителю. Неоднократные обращения от одного и того же заявителя формируются в одно дело в хронологической последовательности.

4.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора ЧУ ДПО МР «Новый уровень» устанавливается следующий:

на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона.

4.9. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись директора ЧУ ДПО МР «Новый уровень». Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие в ЧУ ДПО МР «Новый уровень» из средств массовой информации, рассматриваются в безотлагательном порядке, по результатам рассмотрения готовится официальный ответ в СМИ.

5.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор вправе оставить об-

ращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются директором ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

5.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Порядком срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

5.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства директор ЧУ ДПО МР «Новый уровень» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие в ЧУ ДПО МР «Новый уровень», рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен директором. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителем не менее чем за пять дней до истечения срока рассмот-

рения обращения.

7. Работа с обращениями, поставленными на контроль

7.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на КОНТРОЛЬ.

7.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

7.3. Помощник директора ЧУ ДПО МР «Новый уровень» в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует директора, готовит ответ заявителю.

7.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им, эти ответы подписываются директором ЧУ ДПО МР «Новый уровень», после подписания ответа директор списывает материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

7.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

7.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает директор ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

7.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

- ответ заявителю подписывается директором.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Помощник директора в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует директора ЧУ ДПО МР «Новый уровень» о нарушениях исполнительской дисциплины.

8.2. Директор ЧУ ДПО МР «Новый уровень» принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Порядке, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

9. Хранение материалов по обращениям граждан

9.1. Помощник директора ЧУ ДПО МР «Новый уровень» осуществляет хранение предложений, заявлений и жалоб граждан.

9.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на директора ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

9.3. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

9.4. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с порядком, утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г., перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

9.5. Решение о списании обращений граждан принимает директор ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

ПОРЯДОК

работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования в ЧУ ДПО МР «Новый уровень»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона доверия по вопросам в сфере образования в ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

1.2. Цель работы Телефона доверия – совершенствование отношений в сфере образования, повышение качества образования, обеспечение прав участников образовательных отношений в ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

1.3. Задачи Телефона доверия:

1) Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи участникам образовательных отношений в ЧУ ДПО МР «Новый уровень»;

2) Оперативное информативное консультирование обучающихся;

3) Предотвращение конфликтов между участниками образовательных отношений в ЧУ ДПО МР «Новый уровень»;

4) Оперативное принятие решений по жалобам со стороны участников образовательных отношений;

5) Совершенствование системы внутренней оценки качества образования;

6) Совершенствование системы оперативного взаимодействия по вопросам в сфере образования руководства ЧУ ДПО МР «Новый уровень» и обучающихся.

1.4. Телефон доверия является компонентом внутренней системы оценки качества образования в ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

1.5. Работа Телефона доверия регламентируются настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

2. Ответственные за организацию работы Телефона доверия

2.1. Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является директор ЧУ ДПО МР «Новый уровень», обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

2.2. Обеспечивает непосредственную работу Телефона доверия помощник директора ЧУ ДПО МР «Новый уровень», который находится в непосредственном подчинении у директора ЧУ ДПО МР «Новый уровень» по вопросам работы Телефона доверия.

2.3. Директор обеспечивает:

- организацию взаимодействия помощника директора ЧУ ДПО МР «Новый уровень» по вопросам работы Телефона доверия;

- контроль за работой помощника директора;

- контроль за соблюдением настоящего Порядка.

2.4. Помощник директора обеспечивает:

- приём и регистрацию обращений, поступивших на Телефон доверия;

- информирование обратившихся граждан по поступившим от них вопросам в пределах своей компетенции;
- учёт, контроль выполнения необходимых консультаций, бесед по Телефону доверия, контроль информирования обратившегося гражданина о принятых по его обращению решений;
- ведение журнала работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком;
- внесение предложений по совершенствованию работы Телефона доверия;
- осуществление мониторинга поступивших звонков на Телефон доверия и принятых в соответствии с ними мер;
- подготовку для директора информации по работе Телефона доверия для проведения соответствующего анализа в установленные сроки.

2.5. Помощник директора, работающий с информацией, полученной по Телефону доверия, несёт персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с действующим законодательством.

3. Организация работы Телефона доверия

3.1. Каждое обращение, поступившее на Телефон доверия, регистрируется помощником директора в журнале работы Телефона доверия, при этом в журнал заносятся следующие сведения:

- а) дата и время поступления обращения;
- б) данные заявителя - фамилия, имя, отчество, контактный телефон, адрес проживания (при отсутствии данных указание на анонимность);
- в) содержание обращения;
- г) должность и ФИО сотрудника ЧУ ДПО МР «Новый уровень», которому передано обращение (для рассмотрения, проведения консультации, беседы, принятия срочных мер, иное);
- д) дата и время ответа на обращение, в том числе информирования по телефону и письменного ответа;
- е) краткая информация о принятом по обращению решении.

3.2. Обращения, поступившие в течение календарного года, нумеруются в хронологическом порядке.

3.3. В случае, если изложенные в устном обращении просьбы, факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ сразу даётся по телефону, о чем делается соответствующая запись в журнале работы Телефона доверия.

3.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЧУ ДПО МР «Новый уровень» по работе Телефона доверия:

- гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ЧУ ДПО МР «Новый уровень»,
- либо по его желанию суть его устного обращения регистрируется и передаётся для дальнейшего рассмотрения и ответа в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ЧУ ДПО МР «Новый уровень»,
- либо, если обращение предполагает проведение телефонной консультации или беседы, то в этом случае суть обращения передаётся директору, при этом сразу согласуется дата и время необходимой по обращению консультации или беседы, но не позднее следующего дня после того, как поступило обращение. После уточнения даты и времени консультации, помощник директора информирует об этом обратившегося по Телефону доверия гражданина.

3.5. В случае, если изложенные в устном обращении по Телефону доверия факты и обстоятельства требуют скорейшего уточнения и принятия оперативных мер по вопросам соблюдения прав участников образовательных отношений, то информация о поступившем обращении немедленно передаётся лично директору ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

3.6. При получении информации об обращении гражданина на Телефон доверия, директор незамедлительно принимает меры по решению вопросов, связанных с соблюдением прав участников образовательных отношений. О принятом по обращению решении обратившийся гражданин информируется по телефону либо директором, либо помощником директора, в течение 3 часов после получения им обращения гражданина. Результаты рассмотрения каждого обращения заносятся помощником в Журнал работы Телефона доверия.

3.7. На обращения граждан, требующие оперативного решения по вопросам соблюдения прав участников образовательных отношений, помимо информирования их по указанному ими телефону, даётся письменный ответ в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

3.8. Если при обращении на Телефон доверия ЧУ ДПО МР «Новый уровень» не указывается фамилия, имя, отчество гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ, то обращение рассматривается только в случае, если в поступившей информации содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающим или совершившим, и обращение направляется в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

3.9. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее имевшими место обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

3.10. Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер **8 (3452) 682-687**.

3.11. Время работы Телефона доверия - с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00 с понедельника по пятницу.

3.12. Ответ на устное обращение гражданина на Телефон доверия направляется в письменной форме по адресу, указанному гражданином, за исключением обращений, содержание которых соответствует п. 3 настоящего раздела.

3.13. Информация о режиме работы Телефона доверия в ЧУ ДПО МР «Новый уровень» доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах ЧУ ДПО МР «Новый уровень» и иных информационных ресурсах.

3.14. Специалист, работающий с информацией, полученной по «Телефону доверия», несет персональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученных сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Положению о «Телефоне доверия»
по вопросам противодействия кор-
рупции в ЧУ ДПО МР
«Новый уровень»

Журнал
регистрации сообщений граждан и организаций, по «Телефону доверия»
по вопросам противодействия коррупции

№ п/п	Дата (число, месяц, год) и время (час, мин.) регистрации сообщения	Ф.И.О., адрес, телефон абонента (при наличии информации)	Краткое содержание сообщения	Ф.И.О. сотрудника, зарегистрировавшего сообщение, подпись	Принятые меры

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц ЧУ ДПО МР «Новый уровень»

1.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) ЧУ ДПО МР «Новый уровень», предоставляющего услугу, а также должностных лиц ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

Заявитель имеет право обжаловать решения и действия (бездействие) ЧУ ДПО МР «Новый уровень», предоставляющего услугу, а также должностных лиц ЧУ ДПО МР «Новый уровень» при предоставлении услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

1.2. Предмет жалобы

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) ЧУ ДПО МР «Новый уровень», предоставляющего услугу, а также должностных лиц ЧУ ДПО МР «Новый уровень» при предоставлении услуги на основании настоящего Регламента.

Заявитель имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушения сроков регистрации заявления заявителя о предоставлении услуги;
- 2) нарушения сроков предоставления услуги;
- 3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области для предоставления услуги;
- 4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области для предоставления услуги, у заявителя;
- 5) отказа в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области, настоящим Регламентом;
- 6) затребование у заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области, настоящим Регламентом;
- 7) отказа ЧУ ДПО МР «Новый уровень», предоставляющего услугу, а также должностных лиц ЧУ ДПО МР «Новый уровень» в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

1.3. Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Жалобы на решения, принятые должностными лицами ЧУ ДПО МР «Новый уровень» рассматриваются директором ЧУ ДПО МР «Новый уровень», жалоба на директора рассматривается учредителем ЧУ ДПО МР «Новый уровень».

1.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или с использованием электронной почты. Жалоба может быть направлена по почте, в т.ч. электронной почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование образовательного учреждения, предоставляющего услугу, ФИО должностного лица ЧУ ДПО МР «Новый уровень», предоставляющего услугу;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ЧУ ДПО МР «Новый уровень» предоставляющего услугу, должностного лица ЧУ ДПО МР «Новый уровень»;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ЧУ ДПО МР «Новый уровень», предоставляющего услугу, должностного лица ЧУ ДПО МР «Новый уровень». Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Все жалобы фиксируются в журнале учета.

1.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ЧУ ДПО МР «Новый уровень», предоставляющего услугу, должностного лица ЧУ ДПО МР «Новый уровень» 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.

1.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

1.7. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы Учредитель ЧУ ДПО МР «Новый уровень» принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ЧУ ДПО МР «Новый уровень», предоставляющего услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области и настоящим Регламентом, а также в иных формах;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение Учредителю ЧУ ДПО МР «Новый уровень», о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

1.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из вышеуказанных решений, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, Учредитель ЧУ ДПО МР «Новый уровень» незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

1.9. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель вправе обжаловать решение Учредителя в соответствии с законодательством Российской Федерации в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

1.10. 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.

1.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах образовательного учреждения в месте предоставления услуги, в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте ЧУ ДПО МР «Новый уровень».