

Порядок обжалования

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) образовательных организаций, а также должностных лиц образовательных организаций в ходе предоставления услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможности обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителя обязательным.

Жалоба может быть направлена в образовательную организацию или исполнительный орган государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которого находится образовательная организация.

Жалоба подается в образовательную организацию в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, через подразделение [Санкт-Петербургского государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»](#) (МФЦ), посредством официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Портала, Федерального Портала, а также может быть принята должностным лицом при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1. Наименование образовательной организации, должностного лица образовательной организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.
2. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя — физического лица либо наименование организации, сведения о месте нахождения заявителя — юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона (телефонов), адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.
3. Сведения об обжалуемых решениях и(или) действиях (бездействии) образовательной организации, должностного лица образовательной организации.
4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательной организации, должностного лица образовательной организации.

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

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.
2. Копия решения уполномоченного органа (должностного лица) о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

В случае подачи жалобы на личном приеме у должностного лица образовательной организации заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы в электронном виде необходимые документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Жалоба рассматривается образовательной организацией, предоставляющей услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) образовательной организации, ее должностного лица. В случае если обжалуются решения руководителя образовательной организации, жалоба подается в исполнительный орган государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которого находится образовательная организация, и рассматривается в установленном порядке.

В случае если в компетенцию образовательной организации не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанная образовательная организация направляет жалобу в исполнительный орган государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которого находится образовательная организация, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в исполнительном органе государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которого находится образовательная организация.

При поступлении жалобы через МФЦ обеспечивает ее передачу в образовательную организацию или исполнительный орган государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которого находится образовательная организация, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги МФЦ рассматривается в соответствии с установленным порядком Комитетом по образованию.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Комитете по образованию.

Жалоба на нарушение деятельности МАИС ЭГУ, подсистемой которой является Портал, рассматривается в соответствии с установленным порядком Комитетом по информатизации и связи.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Комитете по информатизации и связи.

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

1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги.
2. Нарушение срока предоставления услуги.
3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга для предоставления услуги.
4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга для предоставления услуги, у заявителя.
5. Отказ 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 Санкт-Петербурга.

6. Затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга.
7. Отказ образовательной организации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба, поступившая в образовательную организацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа образовательной организации, предоставляющей услугу, должностного лица образовательной организации, предоставляющей услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы образовательная организация принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта образовательной организации.

При удовлетворении жалобы образовательная организация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата предоставления услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1. Наименование образовательной организации, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе.
2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.
3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя.
4. Основания для принятия решения по жалобе.
5. Принятое по жалобе решение.
6. В случае если жалоба признана обоснованной — сроки устранения выявленных нарушений.
7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом образовательной организации.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица образовательной организации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

Образовательная организация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1. Наличие вступившего в законную силу решения суда о том же предмете и по тем же основаниям.

2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с установленными требованиями в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы (по тем же основаниям).
4. Неподтверждение фактов, содержащихся в жалобе.

В случае если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом. О данном решении гражданин, направивший жалобу, уведомляется тем государственным органом или должностным лицом, в адрес которых поступила указанная жалоба.

В случае если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Решение, принятое образовательной организацией, предоставляющей услугу, по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано в судебном порядке либо путем внесудебного обжалования решения при обращении заявителя в исполнительный орган государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которого находится образовательная организация.

Заявитель имеет право на получение документов и сведений, необходимых для обоснования жалобы.

Для получения информации о должностных лицах исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, ответственных за регистрацию и рассмотрение жалоб на нарушение порядка предоставления государственной услуги, перейдите по [ссылке](#).