**Порядок обжалования решений и действий (бездействия) КГБ ПОУ ХГМК и его работников**

Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществляемых) в ходе представления государственной услуги, КГБ ПОУ ХГМК и его работниками.

**Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:**

1) нарушения срока регистрации Заявления о предоставлении государственной услуги;

2) нарушения срока предоставления государственной услуги;

3) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации и края для предоставления государственной услуги;

4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено законодательством Российской Федерации и края для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены законодательством Российской Федерации и края;

6) требования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации и края;

7) отказ КГБ ПОУ ХГМК или его работников, работников приемной комиссии, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановления предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены законодательством Российской Федерации и края;

10) требования у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предоставления недостоверных или искаженных сведений, повлекших за собой неправомерное предоставление государственной услуги. В таких случаях заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 **Жалоба должна содержать:**

1) наименование Организации, указание на работника Организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Организации, работника Организации;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Организации, работника Организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных простой ЭП уполномоченного лица. При этом документ, удостоверяющий личность, не требуется.

**По результатам рассмотрения жалобы КГБ ПОУ ХГМК принимает одно из следующих решений:**

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

в удовлетворении жалобы отказывают по основаниям, предусмотренным административным регламентом.

При удовлетворении жалобы КГБ ПОУ ХГМК принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается Председателем приемной комиссии.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых КГБ ПОУ ХГМК, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

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

**В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:**

1) наименование Организации, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица и (или) работника, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, 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, в том числе срок предоставления результата государственной услуги, а также информация, о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги

7) информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

**Организация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:**

* наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
* подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
* наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

**Организация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:**

* наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;
* отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Организация сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации, или преступления должностное лицо КГБ ПОУ ХГМК или работник, уполномоченный на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Организация обеспечивает:

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) КГБ ПОУ ХГМК и ее работников посредством размещения информации в ЕПГУ;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) КГБ ПОУ ХГМК и ее работников в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Сведения о содержании жалоб подлежат размещению в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг, в соответствии с требованиями Положения о федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

**Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

Жалоба подается в КГБ ПОУ ХГМК, предоставившего государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий КГБ ПОУ ХГМК и ее работников, и рассматривается учреждением в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Жалобу на решения и действия (бездействие) КГБ ПОУ ХГМК можно подать в Министерство.

Прием жалоб осуществляется Организацией в месте, где заявитель подавал Заявление на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги.

Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа КГБ ПОУ ХГМК и ее работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба подана заявителем в Организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в Министерство, о чем в письменной форме информируется заявитель. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием ЕПГУ

Заявители информируются о порядке подачи и рассмотрении жалобы, в том числе с использованием ЕПГУ способами, предусмотренными административным регламентом.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и (или) решений, принятых в ходе представления государственной услуги, осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и субъекта Российской Федерации".