



**МИНИСТЕРСТВО
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Тамбовское областное государственное бюджетное образовательное
учреждение дополнительного образования
«Центр развития творчества детей и юношества»
(ТОГБОУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества»)**

П Р И К А З

02.09.2026

Тамбов

№ 352

Об утверждении Порядка досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Тамбовского областного государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования «Центр развития творчества детей и юношества» (ТОГБОУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества») и (или) руководителя, работников ТОГБОУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества» при предоставлении услуг

В целях реализации принципов и стандартов клиентоцентричности, а также определения порядка досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) областного государственного учреждения, руководителя и работников областного государственного учреждения при предоставлении услуг приказываю:

1. Утвердить Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Тамбовского областного государственного бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования «Центр развития творчества детей и юношества» (ТОГБОУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества») и (или) руководителя, работников ТОГБОУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества» при предоставлении услуг (приложение).

2. Разметить настоящий приказ на информационном стенде в ТОГБОУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества» и разместить на официальном сайте ТОГБОУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Аскарова, Удалов).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора

О.А. Топильская

Ознакомлены:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

**ТАМБОВСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И ЮНОШЕСТВА"**, Ногтева Наталия
Владимировна, Директор

11.09.26 09:21
(MSK)

Аскарова Л.В.
Удалов Д.Е.

Сертификат C011235660B0ADA5B5F32964E2E957A0

Приложение
УТВЕРЖДЕН
приказом ТОГБОУ ДО «Центр
развития творчества детей
и юношества»
от 02.09.2026 2026 г. № 352

ПОРЯДОК
досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия)
Тамбовского областного государственного бюджетного образовательного
учреждения дополнительного образования
«Центр развития творчества детей и юношества»
(ТОГБОУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества»)
и (или) руководителя, работников ТОГБОУ ДО «Центр развития творчества
детей и юношества») при предоставлении услуг
(далее – Порядок)

1. Настоящий Порядок регулирует процесс подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления ТОГБОУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества» услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) ТОГБОУ ДО «Центр развития творчества детей и юношества») (далее – учреждение), его руководителя и работников (далее – жалоба).

2. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование неправомерных решений и действий (бездействия) учреждения, его руководителя, работников при предоставлении услуг.

3. Учреждение обеспечивает:

3.1. определение лица, ответственного за рассмотрение жалоб (далее – лицо, ответственное за рассмотрение жалоб);

3.2. оснащение мест приема жалоб;

3.3. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, руководителя и работников учреждения при предоставлении услуг посредством размещения информации на информационных стендах в учреждении, официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт учреждения);

3.4. консультирование заявителей, в том числе по телефону, почте, электронной почте, при личном приеме о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, его руководителя, работников при предоставлении услуг.

4. Жалоба подается на рассмотрение в случаях, аналогичным случаям, указанным в статье 11¹ Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5. Жалоба подается руководителю учреждения – в случае обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, работника учреждения.

6. Жалоба может быть подана:

в письменной форме на бумажном носителе по почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя;

в электронной форме с использованием официального сайта учреждения.

7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в учреждении.

8. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, руководителя учреждения, работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, его руководителя и (или) работника;

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

9. При подаче жалобы лично заявителем предъявляется документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, а в случае подачи жалобы представителем заявителя - предъявляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, а также документ, удостоверяющий личность представителя заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы посредством официального сайта учреждения документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя заявителя) в соответствии с законодательством Российской Федерации, не требуется, в случае подачи жалобы представителем заявителя - направляется электронный образ документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя.

10. Жалоба подлежит регистрации в день её поступления.

11. Жалоба, содержащая неточное наименование учреждения, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) руководителя учреждения, работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее их установлению, подлежит обязательному рассмотрению.

12. В случае если жалоба подана заявителем в учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, учреждение регистрирует и направляет жалобу не позднее 3 рабочих дней со дня её регистрации уполномоченному на её рассмотрение органу (организации), информируя в письменной форме заявителя о перенаправлении жалобы.

13. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

13.1. наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу руководителя, работника учреждения, а также членов их семьи;

13.2. отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Учреждение в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа, за исключением случая невозможности прочитать адрес электронной почты либо почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ заявителю, указанный в жалобе (при подаче жалобы в письменной форме на бумажном носителе).

14. В случае наличия вступившего в законную силу судебного решения по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям, решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы, а также подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в удовлетворении жалобы отказывается.

В иных случаях решение по жалобе принимается в соответствии с действующим законодательством и настоящим Порядком.

15. Жалоба, рассмотрение которой относится к компетенции учреждения и поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати 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 случае если результатом услуги является документ) - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

16. Поступившая в учреждение жалоба, рассмотрение которой относится к компетенции учреждения, регистрируется в день ее поступления и не позднее следующего рабочего дня после дня регистрации направляется лицу, ответственному за рассмотрение жалоб, 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 случае если результатом услуги является документ) - в день поступления жалобы.

17. Лицо, ответственное за рассмотрение жалоб, направляет руководителю учреждения пояснения по жалобе, в которых излагается обоснование законности обжалуемого решения и действия (бездействия) с приложением копий подтверждающих документов, либо информацию о необходимости отмены обжалуемого решения в течение 8 рабочих дней после дня получения жалобы, 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 случае если результатом услуги является документ) - в течение 1 рабочего дня после дня получения жалобы.

18. Руководитель учреждения после анализа пояснений, содержания жалобы, изучения подтверждающих документов в течение 3 рабочих дней после дня получения пояснений, 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 случае если результатом услуги является документ) - в течение 1 рабочего дня после дня получения пояснений принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия соответствующего решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме, с учетом способа, указанного в жалобе, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается руководителем учреждения (лицом, исполняющим полномочия руководителя учреждения).

19. В ответе о результатах рассмотрения жалобы заявителю указывается:

должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя учреждения либо наименование учреждения, рассмотревшего(ей) жалобу;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о руководителе учреждения, работнике учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

основания для рассмотрения и принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

иные сведения, имеющие отношение к рассмотрению жалобы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

**ТАМБОВСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТВОРЧЕСТВА ДЕТЕЙ И ЮНОШЕСТВА"**, Ногтева Наталия
Владимировна, Директор

11.09.26 09:21
(MSK)

Сертификат C011235660B0ADA5B5F32964E2E957A0