

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Московской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена**

### **Оглавление**

|  |    |
|--|----|
| <b>I. Общие положения</b> .....  | 4  |
| 1. Предмет регулирования Административного регламента предоставления муниципальной услуги.....   | 4  |
| 2. Лица, имеющие право на получение Муниципальной услуги.....  | 4  |
| 3. Требования к порядку информирования о предоставлении Муниципальной услуги.....  | 5  |
| <b>II. Стандарт предоставления Муниципальной услуги</b> .....  | 6  |
| 4. Наименование Муниципальной услуги.....  | 6  |
| 5. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу.....   | 6  |
| 6. Результаты предоставления Муниципальной услуги.....   | 7  |
| 7. Срок регистрации запроса Заявителя .....  | 8  |
| 8. Срок предоставления Муниципальной услуги.....   | 8  |
| 9. Правовые основания предоставления Муниципальной услуги.....   | 8  |
| 10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги.....  | 9  |
| 11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и подведомственных им организациях, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе..... | 10 |
| 12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме и регистрации документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги.....  | 10 |

|  |    |
|--|----|
| 13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги или для приостановления предоставления Муниципальной услуги.....   | 11 |
| 14. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление Муниципальной услуги.....   | 11 |
| 15. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления Муниципальной услуги, в том числе порядок, размер и основания взимания платы за предоставление таких услуг.....  | 12 |
| 16. Способы предоставления Заявителем документов, необходимых для получения Муниципальной услуги.....  | 12 |
| 17. Способы получения Заявителем результатов предоставления Муниципальной услуги.....  | 14 |
| 18. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги и при получении результата предоставления Муниципальной услуги.....  | 14 |
| 19. Требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга.....   | 15 |
| 20. Показатели доступности и качества Муниципальной услуги.....  | 16 |
| 21. Требования к организации предоставления Муниципальной услуги в электронной форме.....  | 17 |
| 22. Требования к организации предоставления Муниципальной услуги в МФЦ.....  | 17 |
| <b>III. Состав и последовательность выполнения административных процедур</b> .....   | 18 |
| 23. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.....   | 18 |
| <b>IV. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента</b> .....  | 19 |
| 24. Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами, муниципальными служащими и работниками Подразделения положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, а также принятием ими решений..... | 19 |
| 25. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления Муниципальной услуги .....   | 19 |
| 26. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих и работников Управления, Организаций и МФЦ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Муниципальной услуги.....   | 20 |

|  |           |
|--|-----------|
| 27. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением Муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций..... | 21        |
| <b>V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в оказании Муниципальной услуги.....</b>                        | <b>22</b> |
| 28. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в оказании Муниципальной услуги.....                              | 22        |

Приложение 1 к Административному регламенту  
 Приложение 2 к Административному регламенту  
 Приложение 3 к Административному регламенту

## **I. Общие положения**

### **1. Предмет регулирования Административного регламента предоставления Муниципальной услуги**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Московской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена (далее - Административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Московской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена (далее - Муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению Муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации городского округа Химки Московской области (далее - Администрация), Управления по образованию Администрации (далее- Управление), муниципальной общеобразовательной организации городского округа Химки Московской области (далее- Организация), многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных на территории городского округа Химки Московской области (далее - МФЦ), их должностных лиц, муниципальных служащих и работников в ходе предоставления Муниципальной услуги.

1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги при осуществлении полномочий Администрации.

### **2. Лица, имеющие право на получение Муниципальной услуги**

2.1. Муниципальная услуга представляется физическим лицам либо их уполномоченным представителям, обратившимся в орган, предоставляющий Муниципальную услугу, или другие организации,

участвующие в предоставлении Муниципальной услуги, с запросом о предоставлении Муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - Заявитель).

В части предоставления информации из баз данных Московской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамен Муниципальная услуга предоставляется Заявителю, если эта информация имеет непосредственное отношение к Заявителю или его ребёнку.

### **3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Муниципальной услуги**

3.1. Информирование граждан о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется уполномоченными работниками Управления, Организаций, МФЦ.

3.2. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления Муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

3.3. Информация о порядке предоставления Муниципальной услуги содержит следующие сведения:

1) наименование и почтовые адреса Администрации, Управления, Организаций и МФЦ;

2) справочные номера телефонов и адреса электронной почты Администрации, Управления, Организаций и МФЦ;

3) адреса официальных сайтов Администрации, Управления, Организаций и МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);

4) график работы Администрации, Управления, Организаций и МФЦ;

5) требования к письменному заявлению Заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления Муниципальной услуги;

6) перечень документов, необходимых для получения Муниципальной услуги;

7) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению Муниципальной услуги;

8) текст Административного регламента с приложениями;

9) краткое описание порядка предоставления Муниципальной услуги;

10) образцы оформления документов, необходимых для получения Муниципальной услуги, и требования к ним;

11) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции Администрации, Управления, Организации, МФЦ и ответы на них.

12. Адрес Официального портала единого государственного экзамена (далее – Портал ЕГЭ) в сети Интернет.

3.4. Информация о порядке предоставления Муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещениях Управления, Организаций и МФЦ, предназначенных для приема Заявителей, на официальных сайтах Управления, Организаций и МФЦ в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), в государственной информационной системе Московской области «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области» (далее – РПГУ), а также предоставляется Управлением, Организациями и МФЦ по телефону и электронной почте по обращению Заявителя.

3.5. Справочная информация о месте нахождения Администрации, Управления, Организаций и МФЦ, их почтовые адреса, адреса их официальных сайтов в сети Интернет, информация о графиках работы, телефонных номерах и адресах электронной почты, адреса ЕПГУ, РПГУ, Портала ЕГЭ в сети Интернет представлены в Приложении 1 к Административному регламенту.

3.6. При общении с гражданами уполномоченные работники Управления, Организаций и МФЦ обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование о порядке предоставления Муниципальной услуги необходимо осуществлять с использованием официально-делового стиля речи.

## **II. Стандарт предоставления Муниципальной услуги**

### **4. Наименование Муниципальной услуги**

4.1. Муниципальная услуга по предоставлению информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Московской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена.

### **5. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу**

5.1. Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет Администрация в лице Управления.

5.2. Непосредственно предоставление Муниципальной услуги осуществляют Управление и Организации.

5.3. Управление организует предоставление Муниципальной услуги по принципу «одного окна» на базе МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией, а также путём подписания соглашения о взаимодействии между МФЦ и Управлением.

5.4. Органы, предоставляющие Муниципальную услугу, МФЦ, на базе которого организовано предоставление Муниципальной услуги, не вправе требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы (органы местного самоуправления) и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Муниципальных услуг, утвержденный нормативно-правовым актом Администрации.

## **6. Результат предоставления Муниципальной услуги**

6.1. Результатом предоставления Муниципальной услуги является предоставление информации Заявителю, о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Московской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена, путем выдачи:

- копий документов (выписок из них);
- информационных писем;
- информационных справок (отчетов);
- адреса Портала ЕГЭ в сети Интернет для самостоятельного получения Заявителем информации (по желанию Заявителя);
- адреса Портала ЕГЭ, ЕПГУ, РПГУ в сети Интернет для самостоятельного получения Заявителем информации по Муниципальной услуге, в том числе из баз данных Московской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена, в режиме реального времени (по желанию Заявителя);
- уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений либо об отсутствии документов (отрицательный ответ).
- мотивированного отказа в предоставлении Муниципальной услуги, оформленного на бумажном носителе или в электронной форме в соответствии с требованиями действующего законодательства.

## **7. Срок регистрации запроса Заявителя**

7.1. Запрос Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги регистрируется в Управлении, Организации, МФЦ в день поступления соответствующего заявления в Управление, Организацию, МФЦ.

7.2. Регистрация запроса Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги, направленного посредством Портала ЕГЭ, ЕПГУ, РПГУ, осуществляется в день подачи указанного запроса (при условии наличия авторизации Заявителя на указанных порталах).

## **8. Срок предоставления Муниципальной услуги**

8.1. Срок предоставления Муниципальной услуги не может превышать 30 календарных дней с даты регистрации запроса Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги в Управлении, Организации, МФЦ.

8.2. Срок предоставления Муниципальной услуги исчисляется без учета сроков передачи запроса о предоставлении Муниципальной услуги и документов из МФЦ в Управление или Организацию, передачи результата предоставления Муниципальной услуги из Управления или Организации в МФЦ, срока выдачи результата Заявителю.

8.3. Сроки передачи запроса о предоставлении Муниципальной услуги и прилагаемых документов из МФЦ в Управление или Организацию, а также передачи результата Муниципальной услуги из Управления или Организации в МФЦ устанавливаются соглашением о взаимодействии между Управлением и МФЦ.

8.4. При подаче запроса Заявителем о предоставлении Муниципальной услуги через Портал ЕГЭ, ЕПГУ, РПГУ Муниципальная услуга предоставляется в режиме реального времени

## **9. Правовые основания предоставления Муниципальной услуги**

Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;



- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Распоряжением Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме;
- Законом Московской области от 27.07.2013 № 94/2013-03 «Об образовании»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-03 «О рассмотрении обращений граждан»;
- Законом Московской области от 04.05.2016 № 37/2016-03 «Кодекс Московской области об административных правонарушениях»;
- Стандартом организации деятельности МФЦ по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Московской области, утвержденным распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 21.07.2016 № 10-57/РВ;
- Уставом городского округа Химки Московской области;
- Положением об Управлении по образованию Администрации городского округа Химки Московской области;
- настоящим Административным регламентом.

## **10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги**

10.1. При обращении за получением Муниципальной услуги в Управление, Организацию, МФЦ Заявитель представляет:

1) Заявление, которое должно содержать следующие сведения: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), реквизиты документа, удостоверяющего личность, личную подпись Заявителя и дату.

Форма заявления представлена в Приложении 2 к Административному регламенту. В бумажном виде форма заявления может быть получена Заявителем непосредственно в Управлении, Организации или в МФЦ.

Форма заявления доступна для копирования на официальном сайте Управления в сети Интернет [www.himki-edu.ru](http://www.himki-edu.ru) (раздел- Муниципальные услуги), а также по желанию Заявителя может быть выслана на адрес его электронной почты.

2) При личном приеме Заявитель представляет документ, удостоверяющий личность.

10.2. Представитель лица, делающего запрос по Муниципальной услуге, при личном приёме, кроме заявления, представляет документ, удостоверяющий его права (полномочия) представителя указанного лица и документ, удостоверяющий личность представителя.

10.3. При получении Муниципальной услуги через Портал ЕГЭ, ЕПГУ, РПГУ Заявитель проходит регистрацию и заполняет соответствующие формы в электронном виде в соответствии с порядком, принятом на указанных порталах.

## **11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и подведомственных им организациях, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, и которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе**

11.1. Документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов и организаций, отсутствуют.

11.2. Управление, Организация и МФЦ не вправе требовать от Заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Муниципальной услуги.

11.3. Управление, Организация и МФЦ не вправе требовать от Заявителя также представления документов, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, либо подведомственных органам государственной власти или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами.

## **12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме и регистрации документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги**

12.1. Основания для отказа в приеме документов не предусмотрены.

### **13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги или для приостановления предоставления Муниципальной услуги**

13.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) Отсутствие в заявлении всей необходимой информации, указанной в Приложении 2 к Административному регламенту;

2) непредставление Заявителем документов, предусмотренных в пункте 10 Административного регламента;

3) выявление в запросе на предоставление Муниципальной услуги или в представленных документах недостоверной, искаженной или неполной информации, в том числе представление Заявителем документов, срок действительности которых на момент их предоставления в соответствии с действующим законодательством истек;

4) запрашиваемая информация не относится к содержанию Муниципальной услуги;

5) текст в запросе на предоставление Муниципальной услуги не поддается прочтению либо отсутствует.

13.2. Письменное решение об отказе в предоставлении Муниципальной услуги с указанием причин отказа подписывается уполномоченным специалистом или руководителем Управления, Организации или МФЦ и выдается Заявителю.

13.3. По требованию Заявителя, решение об отказе в предоставлении Муниципальной услуги предоставляется в электронной форме, может выдаваться лично, направляться по почте в письменной форме либо выдается через МФЦ.

13.4. По заявлению Заявителя предоставление Муниципальной услуги может быть приостановлено на указанный Заявителем срок. В данном случае срок предоставления муниципальной услуги увеличивается на срок приостановки предоставления услуги.

### **14. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление Муниципальной услуги**

14.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

## **15. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления Муниципальной услуги, в том числе порядок, размер и основания взимания платы за предоставление таких услуг**

15.1. При получении Муниципальной услуги не требуется обращений Заявителя за получением услуг, необходимых и обязательных для предоставления Муниципальной услуги.

## **16. Способы предоставления Заявителем документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги**

16.1. Основанием для начала осуществления административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, является поступление заявления о предоставлении Муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов:

а) в Управление:

- посредством личного обращения Заявителя,
- посредством почтового отправления;
- по электронной почте;

б) в Организацию:

- посредством личного обращения Заявителя,
- посредством почтового отправления;
- по электронной почте;

в) в МФЦ посредством личного обращения Заявителя;

г) через Портал ЕГЭ, ЕПГУ, РПГУ посредством регистрации и заполнения соответствующей формы в электронном виде в соответствии с порядком, принятом на указанных порталах.

За информацией из баз данных Московской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена Заявителю предпочтительней обращаться в Организацию, в которой обучающийся сдавал единый государственный экзамен.

16.2. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов посредством личного обращения заявителя в Управление, Организацию или МФЦ специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет следующую последовательность действий:

1) устанавливает предмет обращения;

2) устанавливает соответствие личности Заявителя документу, удостоверяющему личность;

3) проверяет наличие документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя лица (в случае, если с заявлением обращается

представитель лица, делающего запрос);

4) осуществляет сверку копий представленных документов с их оригиналами;

5) проверяет заявление и комплектность прилагаемых к нему документов на соответствие перечню документов, предусмотренных пунктом 10 Административного регламента;

6) проверяет заявление и прилагаемые к нему документы на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

7) осуществляет прием и регистрацию заявления и документов по описи, которая содержит полный перечень документов, представленных Заявителем, а при наличии выявленных недостатков – их описание;

8) вручает Заявителю копию описи принятых документов с отметкой о принятии и регистрации этих документов.

16.3. Максимальное время приема и регистрации заявления и прилагаемых к нему документов при личном обращении Заявителя не превышает 15 минут.

16.4. При отсутствии у Заявителя, обратившегося лично, заполненного заявления или неправильном его заполнении, специалист Управления, Организации или МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, консультирует Заявителя по вопросам заполнения заявления.

16.5. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов в Управление или Организацию посредством почтового отправления или по электронной почте специалист Управления или Организации соответственно, ответственный за прием заявлений и документов, осуществляет действия согласно пункту 16.2 Административного регламента, кроме действий, предусмотренных подпунктами 7), 8) пункта 16.2 Административного регламента.

Опись направляется Заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или по электронной почте в течение 2 рабочих дней с даты получения заявления и прилагаемых к нему документов.

16.6. Результатом исполнения административной процедуры по приему и регистрации заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, является:

1) в Управлении - передача заявления и прилагаемых к нему документов сотруднику Управления, ответственному за предоставление Муниципальной услуги;

2) в Организации - передача заявления и прилагаемых к нему документов сотруднику Организации, ответственному за предоставление Муниципальной услуги;

3) в МФЦ – передача заявления и прилагаемых к нему документов работнику МФЦ, ответственному за предоставление Муниципальной услуги.

16.7. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является регистрация и опись принятых у Заявителя документов для предоставления Муниципальной услуги.

## **17. Способы получения Заявителем результатов предоставления Муниципальной услуги**

17.1. Основанием для начала административной процедуры является подписанный уполномоченным работником Управления, Организации или МФЦ ответ, содержащий запрашиваемую Заявителем информацию, или мотивированный отказ в предоставлении Муниципальной услуги.

17.2. Выдача результата предоставления Муниципальной услуги осуществляется способом, указанным Заявителем при подаче заявления и необходимых документов на получение Муниципальной услуги, в том числе:

- при личном обращении в Управление;
- при личном обращении в Организацию;
- при личном обращении в МФЦ;
- на адрес электронной почты Заявителя;
- посредством почтового отправления на адрес Заявителя, указанный в заявлении;
- посредством самостоятельного получения Заявителем информации по Муниципальной услуге, в том числе из баз данных Московской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена, через Портал ЕГЭ, ЕПГУ, РПГУ в сети Интернет в режиме реального времени.

В случае указания Заявителем на получение результата в МФЦ, Управление, Организация направляет результат предоставления Муниципальной услуги в МФЦ в срок, не превышающий 1 рабочий день, следующий за днём подписания результата предоставления Муниципальной услуги уполномоченным работником Управления, Организации.

Выдача документа, являющегося результатом предоставления Муниципальной услуги, осуществляется МФЦ в соответствии с заключенными в установленном порядке соглашениями о взаимодействии с Управлением.

## **18. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги и при получении результата предоставления Муниципальной услуги**

18.1. Максимальное время ожидания Заявителя в очереди при личной подаче заявления о предоставлении Муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

18.2. Максимальное время ожидания Заявителя в очереди при получении результата предоставления Муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

## **19. Требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга**

19.1. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях Управления, Организаций и МФЦ.

19.2. Для Заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Путь от остановок общественного транспорта до помещений приема и выдачи документов должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

19.3. В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

19.4. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

19.5. Вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ Заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

19.6. На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

- наименование органа;
- место нахождения и юридический адрес;
- режим работы;
- номера телефонов для справок;
- адрес официального сайта.

19.7. Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

19.8. Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема Заявителей. В местах для информирования должен быть обеспечен доступ

граждан для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время, когда прием Заявителей не ведется.

19.9. В помещении приема и выдачи документов организуется работа справочных окон, в количестве, обеспечивающем потребности граждан.

19.10. Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

19.11. Помещения приема и выдачи документов оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальных услуг.

19.12. Помещение приема и выдачи документов может быть оборудовано информационным табло, предоставляющим информацию о порядке предоставления муниципальной услуги (включая трансляцию видеороликов, разъясняющих порядок предоставления муниципальных услуг), а также регулирующим поток «электронной очереди». Информация на табло может выводиться в виде бегущей строки.

19.13. Информационное табло размещается рядом со входом в помещение таким образом, чтобы обеспечить видимость максимально возможному количеству заинтересованных лиц.

19.14. В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для Заявителей.

В помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

В помещениях приема и выдачи документов могут быть размещены платежные терминалы, мини-офисы кредитных учреждений по приему платы за предоставление муниципальных услуг.

19.15. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника Управления, Организации и МФЦ должна быть размещена на личной информационной табличке и на рабочем месте специалиста.

19.16. Для Заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для раскладки документов.

19.17. Прием комплекта документов, необходимых для осуществления муниципальной услуги и выдача документов, при наличии возможности, должны осуществляться в разных окнах (кабинетах).

19.18. В помещениях приема и выдачи документов размещается абонентский ящик, а также стенд по антикоррупционной тематике. Кроме того, в помещениях приема и выдачи документов могут распространяться иные материалы (брошюры, сборники) по антикоррупционной тематике.

## **20. Показатели доступности и качества Муниципальной услуги**



20.1. Показателями доступности и качества Муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой гражданам информации;  
полнота информирования граждан;  
наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;  
удобство и доступность получения информации Заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;  
соблюдение сроков исполнения отдельных административных процедур и предоставления Муниципальной услуги в целом;  
соблюдений требований стандарта предоставления Муниципальной услуги;  
отсутствие жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц и работников Управления, Организаций, МФЦ в ходе предоставления Муниципальной услуги;  
полнота и актуальность информации о порядке предоставления Муниципальной услуги.

20.2. Заявителям предоставляется возможность получения Муниципальной услуги в электронной форме через Портал ЕГЭ, ЕПГУ, РПГУ и по принципу «одного окна» в МФЦ.

20.3. При получении Муниципальной услуги Заявитель осуществляет не более 1 взаимодействия с должностными лицами.

20.4. Продолжительность ожидания в очереди при обращении Заявителя в Управление, Организации и МФЦ для получения Муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

## **21. Требования к организации предоставления Муниципальной услуги в электронной форме**

21.1. Для Заявителя предусмотрена возможность получения Муниципальной услуги через Портал ЕГЭ, ЕПГУ, РПГУ посредством регистрации и заполнения соответствующей формы в электронном виде в соответствии с порядком, принятом на указанных порталах.

## **22. Требования к организации предоставления Муниципальной услуги в МФЦ**

22.1. Предоставление бесплатного доступа к Порталу ЕГЭ, ЕПГУ, РПГУ для получения информации по Муниципальной услуге в электронной форме в режиме реального времени, а также получение результатов предоставления Муниципальной услуги в форме экземпляра электронного документа на бумажном носителе осуществляется в любом

МФЦ в пределах территории Московской области по выбору Заявителя независимо от его места жительства или места пребывания.

22.2. Организация предоставления Муниципальной услуги в МФЦ на территории городского округа Химки Московской области осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией и соглашением о взаимодействии между МФЦ и Управлением.

22.3. Информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления Муниципальной услуги, ходе рассмотрения запросов о предоставлении Муниципальной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением Муниципальной услуги, в МФЦ осуществляются бесплатно.

22.4. Перечень МФЦ Московской области размещен на сайте Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области и Государственного казенного учреждения Московской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

22.5. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ и его работниками порядка предоставления Муниципальной услуги, установленного Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, возмещается МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

22.6. Законом Московской области от 4 мая 2016 года № 37/2016-ОЗ «Кодекс Московской области об административных правонарушениях» за нарушение работниками МФЦ порядка предоставления Муниципальной услуги, повлекшее не предоставление Муниципальной услуги Заявителю либо предоставление Муниципальной услуги Заявителю с нарушением сроков, установленных Административным регламентом, предусмотрена административная ответственность.

22.7. Стандарт организации деятельности МФЦ по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Московской области утвержден распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 21 июля 2016 г. № 10-57/РВ.

### **III. Состав и последовательность выполнения административных процедур**

#### **23. Состав и последовательность выполнения административных процедур**

23.1. Блок-схема последовательности действий при предоставлении Муниципальной услуги представлена в Приложении 3 к Административному регламенту.

23.2. Предоставление Муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

2) принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) Муниципальной услуги;

3) выдача документа, являющегося результатом предоставления Муниципальной услуги.

#### **IV. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента**

**24. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами, муниципальными служащими и работниками Управления, Организаций и МФЦ положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги**

24.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами, муниципальными служащими и работниками Управления, Организаций и МФЦ положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, осуществляется в порядке, установленном организационно – распорядительным актом Управления, и включает выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц и работников Организаций и МФЦ в ходе предоставления Муниципальной услуги.

**25. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления Муниципальной услуги**

25.1. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления Муниципальной услуги устанавливается организационно-распорядительным актом Управления.

25.2. При выявлении в ходе проверок нарушений исполнения положений Административного регламента и законодательства,

устанавливающего требования к предоставлению Муниципальной услуги, в том числе по жалобам на решения, действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих и работников Управления, Организаций и МФЦ принимаются меры по устранению таких нарушений.

25.3. Контроль за соблюдением порядка предоставления Муниципальной услуги осуществляется Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области в порядке, установленном распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области «Об утверждении Положения об осуществлении контроля за порядком предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Московской области» от 30 октября 2018 г. № 10-121/РВ, в форме мониторинга на постоянной основе (еженедельно) государственных информационных систем, используемых для предоставления Муниципальной услуги, а также на основании поступления в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области обращений граждан, юридических лиц, о фактах нарушения порядка предоставления Муниципальной услуги.

## **26. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих и работников Управления, Организаций и МФЦ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Муниципальной услуги**

26.1. По результатам проведенных мониторингов и проверок, в случае выявления неправомερных решений, действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих и работников Управления Организаций и МФЦ, ответственных за предоставление Муниципальной услуги, и фактов нарушения прав и законных интересов Заявителей указанные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

26.2. В случае выявления в действиях (бездействиях) должностных лиц и работников МФЦ признаков совершения административного правонарушения, ответственность за которое установлена Законом Московской области от 4 мая 2016 г. № 37/2016-ОЗ «Кодекс Московской области об административных правонарушениях», уполномоченными должностными лицами Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области в порядке, установленном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, составляется протокол об административном правонарушении и направляется в суд для принятия решения о привлечении виновных лиц к административной ответственности.

26.3. Должностным лицом Управления, Организации, ответственным за соблюдение порядка предоставления Муниципальной услуги, является руководитель Управления, Организации соответственно.

**27. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением Муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

27.1. Требованиями к порядку и формам Текущего контроля за предоставлением Муниципальной услуги являются:

- независимость;
- тщательность.

27.2. Независимость текущего контроля заключается в том, что должностное лицо, уполномоченное на его осуществление, не находится в служебной зависимости от должностных лиц, муниципальных служащих и работников Управления, Организации и МФЦ, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, в том числе не имеет близкого родства или свойства (родители, супруги, дети, братья, сестры, а также супруги детей) с ними.

27.3. Должностные лица, осуществляющие текущий контроль за предоставлением Муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении Муниципальной услуги.

27.4. Тщательность осуществления текущего контроля за предоставлением Муниципальной услуги состоит в исполнении уполномоченными лицами обязанностей, предусмотренных настоящим разделом.

27.5. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением Муниципальной услуги с целью соблюдения порядка ее предоставления имеют право направлять жалобы на нарушения со стороны должностных лиц, муниципальных служащих и работников Управления, Организаций и МФЦ, повлекшие непредоставление Муниципальной услуги или предоставление её с нарушением срока, установленного Административным регламентом, в Администрацию, Министерство образования Московской области и другие органы власти.

27.6. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением Муниципальной услуги имеют право направлять в Управление, Организации и МФЦ индивидуальные и коллективные обращения с предложениями по совершенствованию порядка предоставления Муниципальной услуги, а также жалобы и заявления на действия (бездействия) и принятые ими решения, связанные с предоставлением Муниципальной услуги.

27.7. Контроль за предоставлением Муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Управления, Организаций, МФЦ

при предоставлении Муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления Муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения Муниципальной услуги.

27.8. Заявители могут контролировать предоставление Муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий) по телефону, путем письменного обращения, в том числе по электронной почте, при личной явке Заявителя в Управление, Организацию, МФЦ.

## **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в оказании Муниципальной услуги**

### **28. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в оказании Муниципальной услуги**

28.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении Муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока регистрации комплексного запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в МФЦ;

3) нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;

4) требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, Административным регламентом;

5) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, Административным регламентом;

6) отказ в предоставлении Муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Московской области, Административным регламентом;

7) затребование с Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, Административным регламентом;

8) отказ руководителя и (или) работника Управления, Организации, МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления Муниципальной услуги, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

9) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Муниципальной услуги;

10) приостановление предоставления Муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Московской области, Административным регламентом;

11) требование у Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления Муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении Муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении Муниципальной услуги и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) руководителя или работника Управления, Организации, МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Организации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, уведомляется Заявитель.

28.2. Жалоба подается в Администрацию, Управление, Организацию, МФЦ, предоставляющие Муниципальную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме Заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) Администрации, Управления, Организации можно подать в Министерство образования Московской области, Губернатору Московской области в письменной форме, в том числе при личном приеме Заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) МФЦ также можно подать учредителю МФЦ или в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области, в письменной форме, в том числе при личном приеме Заявителя, или в электронном виде.

28.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование Администрации, Управления, их руководителей, должностных лиц, муниципальных служащих, и (или) работников, наименование Организации, его руководителя и (или) работников, наименование МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства Заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «в» пункта 28.6 Административного регламента);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) руководителей, должностных лиц, муниципальных служащих, и (или) работников Администрации, Управления, руководителей и (или) работников Организации, МФЦ;

г) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) руководителей, должностных лиц, муниципальных служащих, и (или) работников Администрации, Управления, руководителей и (или) работников Организации, МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

28.4. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия этого представителя на осуществление действий от имени Заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

28.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Управлением, Организацией, МФЦ в месте предоставления Муниципальной услуги (в месте, где Заявитель подавал запрос на получение Муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где Заявителем получен результат Муниципальной услуги). Время приема жалоб должно совпадать



со временем предоставления Муниципальной услуги. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем МФЦ в месте фактического нахождения учредителя. Время приема жалоб учредителем МФЦ должно совпадать со временем работы учредителя.

28.6. В электронном виде жалоба может быть подана Заявителем посредством:

а) официального сайта Администрации, Управления, Организации, МФЦ, учредителя МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) РПГУ (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, МФЦ и их должностных лиц, и работников);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, МФЦ и их должностных лиц и работников).

28.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 28.4 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

28.8. Жалоба рассматривается Управлением или Организацией, в зависимости от того, чьим работником непосредственно был нарушен порядок предоставления Муниципальной услуги.

В случае если обжалуются решения руководителя Организации, жалоба подается в Управление, Администрацию, а также Губернатору Московской области и рассматривается ими в порядке, предусмотренным постановлением Правительства Московской области от 8 августа 2013 г. № 601/33.

В случае если обжалуются решения руководителя Управления, жалоба подается в Администрацию, а также Губернатору Московской области и рассматривается ими в порядке, предусмотренным постановлением Правительства Московской области от 8 августа 2013 г. № 601/33.

Жалоба рассматривается МФЦ, предоставившим Муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) работника МФЦ.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ, жалоба может быть подана учредителю МФЦ или в Министерство государственного управления информационных технологий и связи Московской области, и подлежит рассмотрению ими в порядке, установленном постановлением Правительства Московской области от 8 августа 2013 г. № 601/33.

28.9. В случае если жалоба подана Заявителем в Администрацию, Управление, Организацию, МФЦ, учредителю МФЦ, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 28.8 Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение органы. При этом Администрация, Управление, Организация, МФЦ, учредитель МФЦ, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют Заявителя о перенаправлении его жалобы. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, Заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

28.10. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя, и (или) муниципальных служащих, и (или) работников Управления, руководителя и (или) работников Организации может быть подана Заявителем через МФЦ. При поступлении такой жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию (в случае жалобы на руководителя Управления), в Управление (в случае жалобы на муниципальных служащих, и (или) работников Управления, руководителя Организации), в Организацию (в случае жалобы на работников Организации) в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между МФЦ и Управлением. При этом такая передача осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Управлении.

28.11. Администрация, Управление, Организация, МФЦ, учредитель МФЦ определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц, муниципальных служащих, работников, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями, установленными постановлением Правительства Московской области от 8 августа 2013 г. № 601/33;

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение органы и (или) организацию в соответствии с пунктом 28.9 Административного регламента.

28.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Администрации, Управления, Организации, МФЦ, учредителя МФЦ, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного главой 15 Закона Московской области от 04.05.2016 № 37/2016-ОЗ «Кодекс Московской области об административных правонарушениях», должностное лицо Администрации, Управления, Организации, МФЦ, учредителя МФЦ, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

28.13. Администрация, Управление, Организация, МФЦ, учредитель МФЦ обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) руководителей, должностных лиц, муниципальных служащих, и (или) работников Администрации, Управления, руководителей и (или) работников Организации, МФЦ посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных и муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на РПГУ и ЕПГУ;

в) консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) руководителей, должностных лиц, муниципальных служащих, и (или) работников Администрации, Управления, руководителей и (или) работников Организации, МФЦ, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии между Администрацией, Управлением и МФЦ в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи Заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган (при его наличии), учредителю МФЦ отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

28.14. Жалоба, поступившая в уполномоченные на ее рассмотрение Администрацию, Управление, Организацию, МФЦ, учредителю МФЦ, подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Администрацией, Управлением, Организацией, МФЦ, учредителем МФЦ.

В случае обжалования отказа руководителей, должностных лиц, муниципальных служащих, и (или) работников Администрации, Управления, руководителей и (или) работников Организации, МФЦ в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок, или в случае обжалования Заявителем нарушения установленного срока таких исправлений - жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

28.15. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченное на ее рассмотрение должностное лицо Администрации, Управления, Организации, МФЦ, учредителя МФЦ принимают одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах.

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы Администрация, Управление, Организация, МФЦ, учредитель МФЦ принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата Муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией, Управлением, Организацией, МФЦ, учредителем МФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании Муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения Муниципальной 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.

28.16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме, по желанию Заявителя в электронной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 28.6 Административного регламента, ответ Заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

28.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Администрации, Управления, Организации, МФЦ, учредителя МФЦ, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о муниципальном служащем, должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

28.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Администрации, Управления, Организации, МФЦ, учредителя МФЦ. 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 Администрации, Управления, Организации, МФЦ, учредителя МФЦ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

28.19. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо Администрации, Управления, Организации, МФЦ, учредителя МФЦ отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с порядком установленным постановлением Правительства Московской области от 8 августа 2013 г. № 601/33 в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

28.20. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо Администрации, Управления, МФЦ, Организации, учредителя МФЦ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, работника Администрации, Управления, должностного лица, работника Организации, МФЦ, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес Заявителя, указанные в жалобе.

28.21. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо, муниципальный служащий, работник Администрации, Управления, должностное лицо, работник Организации, МФЦ, учредителя МФЦ сообщают Заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.