

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
по предоставлению информации о реализации
дополнительных профессиональных образовательных программ
для педагогических работников
в городском округе Химки Московской области**

Оглавление

I. Общие положения.....	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.....	4
II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.....	6
4. Наименование Муниципальной услуги.....	6
5. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу.....	6
6. Результаты предоставления Муниципальной услуги.....	6
7. Срок регистрации запроса Заявителя	7
8. Срок предоставления Муниципальной услуги.....	7
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.....	9
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.....	10
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.....	11
16. Способы предоставления Заявителем документов, необходимых для получения Муниципальной услуги.....	11
17. Способы получения Заявителем результатов предоставления Муниципальной услуги.....	13
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.....	14
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
III. Состав и последовательность выполнения административных процедур	18
23. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.....	18
IV. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента	19
24. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами и работниками ЦПР, должностными лицами и работниками МФЦ положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги.....	19
25. Порядок и периодичность осуществления Текущего контроля полноты и качества предоставления Муниципальной услуги и Контроля за соблюдением порядка предоставления Муниципальной услуги.....	19
26. Ответственность должностных лиц и работников ЦПР, должностных лиц и работников 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
V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в оказании Муниципальной услуги.....	22
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 реализации дополнительных профессиональных образовательных программ для педагогических работников в городском округе Химки Московской области (далее - Административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о реализации дополнительных профессиональных образовательных программ в городском округе Химки Московской области (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), должностных лиц и муниципальных служащих Администрации, должностных лиц и работников организаций, участвующих в предоставлении 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 и юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) 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).

3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Муниципальной услуги

3.1. Информирование граждан о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется муниципальными служащими Администрации, Управления по образованию Администрации (далее -

Управление), работниками Муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Центр профессионального развития» (далее - ЦПР), работниками многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных на территории городского округа Химки Московской (далее - 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 Управления, ЦПР и МФЦ;
- 2) справочные номера телефонов и адреса электронной почты Управления, ЦПР и МФЦ;
- 3) адреса официальных сайтов Управления, ЦПР и МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);
- 4) график работы Управления, ЦПР 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 Управления, ЦПР, МФЦ и ответы на них.

3.4. Информация о порядке предоставления Муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещениях Управления, ЦПР и МФЦ, предназначенных для приема Заявителей, на официальных сайтах Управления, ЦПР 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, ЦПР и МФЦ по телефону и электронной почте по обращению Заявителя.

3.5. Справочная информация о месте нахождения Администрации, ЦПР, Управления и МФЦ, их почтовые адреса, адрес их официальных сайты в сети Интернет, информация о графиках работы, телефонных номерах и адресах электронной почты представлена в Приложении 1 к Административному регламенту.

3.6. При общении с гражданами ответственные работники Управления, ЦПР 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 реализации дополнительных профессиональных образовательных программ для педагогических работников в городском округе Химки Московской области.

5. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу

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

5.2. Непосредственно предоставление Муниципальной услуги осуществляет ЦПР.

5.3. Управление организует предоставление муниципальной услуги по принципу «одного окна» на базе МФЦ.

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 исполнения Муниципальной услуги является предоставление информации Заявителю о реализации дополнительных профессиональных образовательных программ для педагогических

работников в городском округе Химки Московской области (в отношении работников системы образования) путем выдачи:

- копий документов (выписок из них);
- информационных писем;
- информационных справок (отчетов)
- тематической подборки документов;
- уведомления о направлении запроса на исполнение в организацию по принадлежности;
- уведомления о возможном местонахождении запрашиваемых документов;
- уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений либо об отсутствии документов (отрицательный ответ).
- информации по иным вопросам, касающимся организации дополнительного профессионального образования в городском округе Химках Московской области (в отношении работников системы образования);
- мотивированного отказа в предоставлении Муниципальной услуги, оформленного на бумажном носителе или в электронной форме в соответствии с требованиями действующего законодательства.

6.2. В случае, если Заявитель изъявил желание самостоятельно ознакомиться с информацией по Муниципальной услуге посредством сайта Управления www.himki-edu.ru, то выдача ему указанного адреса сайта (при личном обращении, по телефону, по электронной почте, по почте - по желанию заявителя), является результатом предоставления Муниципальной услуги.

7. Срок регистрации запроса Заявителя

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

7.2. Регистрация запроса заявителя о предоставлении Муниципальной услуги, направленного в форме электронного документа посредством ЕПГУ, РПГУ, осуществляется в день подачи соответствующего заявления в ЕПГУ, РПГУ.

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.

8.2. Срок предоставления Муниципальной услуги исчисляется без учета сроков передачи запроса о предоставлении Муниципальной услуги и документов из МФЦ в ЦПР, передачи результата предоставления

Муниципальной услуги из ЦПР в МФЦ, срока выдачи результата Заявителю.

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

9. Правовые основания предоставления Муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации 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 (ред. от 28.12.2011) «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 г. №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-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Законом Московской области от 04.05.2016 № 37/2016-ОЗ «Кодекс Московской области об административных правонарушениях»;
- Стандартом организации деятельности МФЦ по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Московской области утвержден распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 21.07.2016 № 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 Заявитель представляет:

- 1) Заявление, которое должно содержать следующие сведения:
 - для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), реквизиты документа, удостоверяющего личность, личную подпись и дату;
 - для юридических лиц: полное наименование, ОГРН, юридический адрес, подпись руководителя и дату.

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

Форма заявления доступна для копирования на официальном сайте Управления в сети Интернет 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 - физическое лицо представляет документ, удостоверяющий личность.

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

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. ЦПР 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. ЦПР 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 вопросам реализации

дополнительных профессиональных образовательных программ в городском округе Химки Московской области;

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 ЦПР 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 ЦПР:

- посредством личного обращения Заявителя,
- посредством почтового отправления;
- посредством ЕПГУ, РПГУ (после технической реализации предоставления данной услуги на этих порталах их разработчиками);

б) в МФЦ посредством личного обращения Заявителя.

16.2. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов посредством личного обращения заявителя в ЦПР 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 (в случае, если Заявителем является физическое лицо);
 - 3) проверяет наличие документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического 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.
- б) 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 ЦПР 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 ЦПР посредством почтового отправления специалист ЦПР, 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 в течение 2 рабочих дней с даты получения заявления и прилагаемых к нему документов.

16.6. В случае поступления запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме посредством ЕПГУ или РПГУ, специалист ЦПР, ответственный за прием документов, осуществляет следующую последовательность действий:

1) просматривает электронные образы запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов;

2) осуществляет контроль полученных электронных образов заявления и прилагаемых к нему документов на предмет соответствия требованиям пункта 10 Административного регламента;

3) фиксирует дату получения заявления и прилагаемых к нему документов в системе;

4) в случае если запрос о предоставлении Муниципальной услуги и документы в электронной форме подписаны электронной подписью в соответствии с действующим законодательством, направляет Заявителю через личный кабинет Заявителя на ЕПГУ, РПГУ уведомление о получении запроса о предоставлении Муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов не позже чем в следующий рабочий день после получения указанного запроса и документов.

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

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

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

16.8. 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 ЦПР или МФЦ мотивированный отказ в предоставлении Муниципальной услуги или ответ, содержащий запрашиваемую Заявителем информацию.

17.2. Ответ Заявителю может быть дан в устной форме, в случае если Заявитель обратился устно (по телефону) и не возражает на получение результата предоставления Муниципальной услуги в устной форме.

17.3. 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 ЦПР;

при личном обращении в МФЦ;

на адрес электронной почты Заявителя;

посредством почтового отправления на адрес Заявителя, указанный в заявлении;

через личный кабинет на ЕПГУ, РПГУ (после технической реализации предоставления данной услуги на этих порталах их разработчиками).

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

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

При обращении Заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме ЦПР направляет на ЕПГУ, РПГУ посредством электронных средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры (после технической реализации предоставления данной услуги на этих порталах их разработчиками).

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 в очереди при личной подаче заявления о предоставлении Муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

18.2. Максимальное время ожидания 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 ЦПР 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 заявителями 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 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 ЦПР 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 ЦПР, МФЦ и муниципальных служащих в ходе предоставления Муниципальной услуги;

полнота и актуальность информации о порядке предоставления Муниципальной услуги.

20.2. Заявителям предоставляется возможность получения информации о ходе предоставления Муниципальной услуги и возможность получения Муниципальной услуги в электронной форме с использованием ЕПГУ и РПГУ (после технической реализации предоставления данной услуги на этих порталах их разработчиками), 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 ЦПР 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 подачи заявления и получения результата по Муниципальной услуге в электронном виде через ЕПГУ и РПГУ (после технической реализации предоставления данной услуги на этих порталах их разработчиками).

22. Требования к организации предоставления Муниципальной услуги в МФЦ

22.1. Предоставление бесплатного доступа к ЕПГУ, РПГУ для подачи запросов, документов, информации, необходимых для получения Муниципальной услуги в электронной форме, а также получение результатов предоставления 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 (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц).

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 2016г. № 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.

23.3. В случае, если Заявитель изъявил желание самостоятельно ознакомиться с информацией по Муниципальной услуге посредством сайта Управления www.himki-edu.ru, то выдача ему указанного адреса сайта (при личном обращении, по телефону, по электронной почте, по почте - по желанию заявителя), является результатом предоставления Муниципальной услуги.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента

24. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами и работниками ЦПР, должностными лицами и работниками 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, и работниками ЦПР, должностными лицами и работниками 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 ЦПР, должностных лиц и работников МФЦ.

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 и (или) действия (бездействие)

должностных лиц и работников ЦПР 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 2018г. № 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 и работников ЦПР, должностных лиц и работников 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 неправомерных решений, действий (бездействия) должностных лиц и работников ЦПР, должностных лиц и работников 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 ЦПР, ответственным за соблюдение порядка предоставления Муниципальной услуги, является руководитель ЦПР.

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 и работников ЦПР, должностных лиц и работников 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 и работников ЦПР, должностных лиц и работников 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 и ЦПР 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 и ЦПР 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 предоставлении услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий) по телефону, путем письменного обращения, в том числе по электронной почте, через РПГУ, ЕПГУ (после технической реализации такой возможности на этих порталах их разработчиками), при личной явке Заявителя в Управление.

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;

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 ЦПР 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 ЦПР при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, о чем

в письменном виде за подписью руководителя ЦПР при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, уведомляется Заявитель.

28.2. Жалоба подается в Администрацию, Управление, ЦПР, 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, ЦПР 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 ЦПР, его руководителя и (или) работников, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства Заявителя-физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя-юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю (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 ЦПР, 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 ЦПР, 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 ЦПР, 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, ЦПР, 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 ЦПР, непосредственно предоставляющим Муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) работников ЦПР.

В случае если обжалуются решения руководителя ЦПР, 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.

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, ЦПР, 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, ЦПР, 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) руководителей и (или) работников ЦПР может быть подана Заявителем через МФЦ. При поступлении такой жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченное на ее рассмотрение Управление в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией. 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, ЦПР, 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 орган 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, ЦПР 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 Подразделения, МФЦ, учредителя МФЦ, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

28.13. Администрация, Управление, ЦПР, 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 ЦПР, 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 ЦПР, МФЦ, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- г) заключение соглашений о взаимодействии между Администрацией 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, ЦПР, 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, ЦПР, МФЦ, учредителем МФЦ.

В случае обжалования отказа руководителей, должностных лиц, муниципальных служащих, и (или) работников Администрации, Управления, руководителей и (или) работников ЦПР, 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, ЦПР, 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, ЦПР, 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 Управлением, 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, ЦПР, 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 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, ЦПР, 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, ЦПР, МФЦ, учредителя МФЦ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

28.19. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо Администрации, Управления, ЦПР, 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, ЦПР, 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 ЦПР, 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 ЦПР, МФЦ, учредителя МФЦ сообщают Заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.