

Российская Федерация
Кемеровская область - Кузбасс
город Междуреченск
Администрация Междуреченского городского округа
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ 2021 № _____

Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»
в новой редакции

В связи с утверждением региональной комиссией по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Кемеровской области- Кузбассе типового административного регламента предоставления муниципальной услуги – «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», на основании постановления администрации Междуреченского городского округа от 04.07.2019 № 1491-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Междуреченский городской округ», руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 №1993-р, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Междуреченский городской округ Кемеровской области – Кузбасса», Уставом Муниципального казенного учреждения «Управление культуры и молодёжной политики»:

1. Признать утратившим силу:
 - приложение № 2 к постановлению администрации Междуреченского городского округа от 31.07.2012 № 1500 – п «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг, оказываемых учреждениями культуры;
 - постановление администрации Междуреченского городского округа от 27.09.2013 № 2122-п «О внесении изменений в постановление администрации Междуреченского городского округа 31.07.2012 № 1500-п»;
 - приложение № 2 к постановлению администрации Междуреченского городского округа от 19.05. 2016 № 1318-п «О внесении изменений в постановление администрации города Междуреченска от 31.07. 2012 № 1500-п «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг, оказываемых учреждениями культуры».
2. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» согласно приложению к настоящему постановлению.
3. Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Выставочный зал» (БрикARENKO O.A.) и Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Краеведческий музей» (Бирюкова Т.Г.) в течение 10 рабочих дней с момента вступления в силу настоящего постановления представить необходимые сведения для внесения изменений в реестр муниципальных услуг муниципального образования «Междуреченский городской округ» в установленном порядке.
4. Экономическому управлению администрации Междуреченского городского округа (Михайловский М.В.) внести изменения в реестр муниципальных услуг муниципального образования «Междуреченский городской округ».

5. Отделу по работе со СМИ администрации Междуреченского городского округа (Воробьева М.А.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации в полном объеме.

6. Отделу информационных технологий управления по обеспечению хозяйственной деятельности администрации Междуреченского городского округа (Васильева Н.В.) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации Междуреченского городского округа.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Междуреченского городского округа по социальным вопросам Н.Г. Хвалевко

Глава Междуреченского городского округа

В.Н.Чернов

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее по тексту – административный регламент, муниципальная услуга) - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления и стандарт предоставления муниципальной услуги.

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур)

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (МБУК «Выставочный зал») и

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей» (МБУК «Краеведческий музей»)

(уполномоченный орган местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса)

(далее - уполномоченные органы/**Учреждения**) при предоставлении муниципальной услуги по **осуществлению записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.**

1.2. Круг заявителей

Заявителями могут быть физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляется:

специалистом Учреждения при непосредственном обращении заявителя в Учреждения или посредством телефонной связи, в том числе путем размещения на официальном сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт уполномоченного органа);

Путем размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), информационной системе Кемеровской области для предоставления государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – РПГУ);

1.3.2. Справочная информация о местонахождении, графике работы, контактных телефонах уполномоченного органа, адресе электронной почты уполномоченного органа размещена на официальном сайте уполномоченного органа, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр), на ЕПГУ, РПГУ.

1.3.3. Информация о порядке получения муниципальной услуги предоставляется с использованием средств телефонной связи, путем размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах учреждений, оказывающих данную услугу.

Место нахождения, график работы учреждений, оказывающих услугу, контактные данные так же указаны в приложение № 1 к данному **административному** регламенту.

Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о стадии, на которой находится предоставление муниципальной услуги, осуществляется:

- по телефонам;
- по электронной почте;
- при личном обращении заявителя или уполномоченного им лица в **учреждение**;
- по письменным обращениям в адрес **учреждения**;

Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются фамилия, имя, отчество, дата подачи заявления.

На информационном стенде непосредственно в здании учреждения, оказывающего услугу, размещается следующая информация:

- график работы;
- перечень предлагаемых обзорных, тематических и интерактивных экскурсий;
- справочные телефоны, адрес официального сайта, электронной почты для консультаций по вопросам получения информации о предоставлении муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления для получения муниципальной услуги;
- сроки рассмотрения документов для предоставления муниципальной услуги.

Сайт учреждения, оказывающего услугу, имеет версию для слабовидящих, чтобы воспользоваться этой версией необходимо на главной странице сайта найти и кликнуть кнопку «версия для слабовидящих».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги - «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу предоставляют муниципальные учреждения, указанные в приложении № 1 к настоящему **административному** регламенту.

Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуги, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен:

- в уполномоченном органе на бумажном носителе при личном обращении;
- почтовым отправлением;

- на ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности), в том числе в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Конечный результат предоставления муниципальной услуги (запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги) предоставляется не позднее 1 рабочего дня с момента регистрации обращения заявителя.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте уполномоченного органа, в федеральном реестре, на ЕПГУ, РПГУ.

Учреждение обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на своем официальном сайте, а также в соответствующем разделе федерального реестра.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

Для предоставления муниципальной услуги достаточным является поступление в адрес учреждения, оказывающего услугу, от заявителя заявки. Заявка может быть подана как в устной (при личном обращении, по телефону), так и в письменной форме (почтовым отправлением, факсимильной связью, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

В заявке (приложение № 2 к настоящему административному регламенту) указываются:

- фамилия, имя, отчество (если имеется) заявителя - физического лица, полное наименование, адреса местонахождения – для юридических лиц;
- справочные данные заявителя (№ телефона, факса, электронной почты, почтовый адрес), по которым заявитель предпочитает получить результат оказания муниципальной услуги;
- тема (название) заказываемой экскурсии;
- желаемая дата и время проведения экскурсии;
- численность экскурсионной группы;
- наличие у заявителя права на льготное посещение учреждения, оказывающего услугу.

Форма для заполнения и подачи заявки размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах учреждений, оказывающих услугу.

2.7. Учреждение не вправе требовать от заявителя или его представителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправле-

ния организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ) перечень документов;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг;

4) представления документов и 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 следующих 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;

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) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

д) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с [пунктом 7.2 части 1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

В предоставлении муниципальной услуги будет отказано в случае:

- 1) несоответствие обращения содержанию услуги;
- 2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 3) запрашиваемая информация не связана с деятельностью учреждений, оказывающих услуги, по оказанию услуги;
- 4) в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- 5) если у учреждений, оказывающих услуги, нет свободного места в Графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения учреждений, оказывающих услуги;
- 6) если вследствие непреодолимой силы провести экскурсию (на которую подана заявка) в заранее забронированный день и час не представляется возможным;
- 7) отмены, замены либо переноса, объявленной учреждением, оказывающим услугу, обзорной, тематической и интерактивной экскурсии;
- 8) заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени учреждений, оказывающих услуги;
- 9) представление заявки в ненадлежащее учреждение;
- 10) отсутствие тематики экскурсии, заявленной заявителем, в перечне проводимых учреждением, оказывающем услугу, экскурсий;
- 11) невозможность проведения экскурсии по указанной теме в нерабочее время;
- 12) наступления чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств (непреодолимая сила, форс-мажор, нарушение энергоснабжения, причинения ущерба имуществу учреждения или нарушение правил пользования учреждением пользователем).

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

Муниципальная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в ее предоставлении, в том числе в электронной форме.

Заявление, представленное заявителем лично либо его представителем, регистрируется в установленном порядке в уполномоченном органе в течение 1 рабочего дня с даты поступления такого заявления.

Заявление, поступившее в электронной форме на ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности), регистрируется в установленном порядке уполномоченным органом в день его поступления в случае отсутствия автоматической регистрации запросов на ЕПГУ, РПГУ. Заявление, поступившее в нерабочее время, регистрируется в первый рабочий день.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов,

необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.15.1. Помещения уполномоченного органа для предоставления муниципальной услуги размещаются на первом этаже здания, оборудованного отдельным входом, либо в отдельно стоящем здании для свободного доступа заявителей. Передвижение по помещениям уполномоченного органа, в которых проводится прием заявления и документов, не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

При расположении помещения уполномоченного органа на верхнем этаже специалисты уполномоченного органа обязаны осуществлять прием заявителей на первом этаже, если по состоянию здоровья заявитель не может подняться по лестнице.

На территории, прилегающей к зданию уполномоченного органа, организуются места для парковки автотранспортных средств, в том числе места для парковки автотранспортных средств инвалидов (не менее 10 процентов мест, но не менее одного места), доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Помещение уполномоченного органа для приема заявителей оборудуется информационными стендами, на которых размещается форма заявления с образцом ее заполнения и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Помещения, в которых осуществляются действия по предоставлению муниципальной услуги, обеспечиваются компьютерами, средствами связи, включая доступ к информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», оргтехникой, канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, доступом к региональной системе межведомственного электронного взаимодействия, а также обеспечивается доступность для инвалидов к указанным помещениям в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Зал ожидания, места для заполнения запросов и приема заявителей оборудуются стульями, и (или) кресельными секциями, и (или) скамьями.

Информационные материалы, предназначенные для информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются на информационных стендах, расположенных в местах, обеспечивающих доступ к ним заявителей, и обновляются при изменении действующего законодательства, регулирующего предоставление муниципальной услуги, и справочных сведений.

Информационные стенды должны располагаться в месте, доступном для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей).

2.15.2. Для обеспечения доступности получения муниципальной услуги маломобильными группами населения здания и сооружения, в которых оказывается услуга, оборудуются согласно нормативным требованиям, утвержденным приказом Минстроя России от 14.11.2016 № 798/пр «Об утверждении СП 59.13330 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»».

В кабинете по приему маломобильных групп населения имеется медицинская аптечка, питьевая вода. При необходимости сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, может вызвать карету неотложной скорой помощи.

При обращении гражданина с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата работники уполномоченного органа предпринимают следующие действия:

- открывают входную дверь и помогают гражданину беспрепятственно посетить здание уполномоченного органа, а также заранее предупреждают о существующих барьерах в здании;

- выясняют цель визита гражданина и сопровождают его в кабинет по приему заявления; помогают гражданину сесть на стул или располагают кресло-коляску у стола напротив специалиста, осуществляющего прием;

- сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, принимает гражданина вне очереди, консультирует, осуществляет прием заявления с необходимыми документами, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы;

- по окончании предоставления муниципальной услуги сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания, и помогает покинуть здание; передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт и оказывает содействие при его посадке.

При обращении граждан с недостатками зрения работники уполномоченного органа предпринимают следующие действия:

- сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, принимает гражданина вне очереди, помогает сориентироваться, сесть на стул, консультирует, вслух прочитывает документы и далее по необходимости производит их выдачу. При общении с гражданином с недостатками зрения необходимо общаться непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользоваться обычной разговорной лексикой, в помещении не следует отходить от него без предупреждения;

- сотрудник уполномоченного органа оказывает помощь в заполнении бланков, копирует необходимые документы. Для подписания заявления подводит лист к авторучке гражданина, помогает сориентироваться и подписать бланк. При необходимости выдаются памятки для слабовидящих с крупным шрифтом;

- по окончании предоставления муниципальной услуги сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, помогает гражданину встать со стула, выйти из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина к выходу из здания, и провожает на улицу, заранее предупредив посетителя о существующих барьерах в здании, передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт.

При обращении гражданина с дефектами слуха работники уполномоченного органа предпринимают следующие действия:

- сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием граждан с нарушением слуха, обращается непосредственно к нему, спрашивает о цели визита и дает консультацию размеренным, спокойным темпом речи, при этом смотрит в лицо посетителя, говорит ясно, слова дополняет понятными жестами, возможно общение в письменной форме либо через переводчика жестового языка (сурдопереводчика);

- сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, оказывает помощь и содействие в заполнении бланков заявлений, копирует необходимые документы.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.16.1. Основными показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

расположенность помещений уполномоченного органа, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, в зоне доступности к основным транспортным магистралям;

степень информированности заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

возможность выбора заявителем форм обращения за получением муниципальной услуги;

доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителя по результатам предоставления муниципальной услуги;

открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа либо специалиста уполномоченного органа;

наличие необходимого и достаточного количества специалистов уполномоченного органа, а также помещений уполномоченного органа, в которых осуществляется прием заявлений и документов от заявителей.

2.16.2. Уполномоченными органами обеспечивается создание инвалидам и иным маломобильным группам населения следующих условий доступности муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий;

предоставление муниципальной услуги инвалидам по слуху, при необходимости, с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в помещение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.16.3. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя со специалистом уполномоченного органа осуществляется при личном обращении заявителя:

для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;

для подачи заявления и документов;

для получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

для получения результата предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность взаимодействия заявителя со специалистом уполномоченного органа не может превышать 15 минут.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.17.1. Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу невозможно.

2.17.2. Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги и подать документы, указанные в пункте 2.6 настоящего административного регламента, при наличии технической возможности в электронной форме через ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности) с использованием электронных документов, подпи-

санных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона «Об электронной подписи».

Уполномоченный орган обеспечивает информирование заявителей о возможности получения муниципальной услуги через ЕПГУ, РПГУ.

Обращение за услугой через ЕПГУ, РПГУ осуществляется путем заполнения интерактивной формы заявления (формирования запроса о предоставлении муниципальной услуги, содержание которого соответствует требованиям формы заявления, установленной настоящим административным регламентом) (далее - запрос). Обращение заявителя в уполномоченный орган указанным способом обеспечивает возможность направления и получения однозначной и конфиденциальной информации, а также промежуточных сообщений и ответной информации в электронном виде с использованием электронной подписи в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

2.17.3. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности) заявителю обеспечивается:

- получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;
- запись на прием в уполномоченный орган для подачи заявления и документов;
- формирование запроса;
- прием и регистрация уполномоченным органом запроса и документов;
- получение результата предоставления муниципальной услуги;
- получение сведений о ходе выполнения запроса;
- осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа либо специалиста уполномоченного органа.

2.17.4. При формировании запроса в электронном виде (при наличии технической возможности) заявителю обеспечивается:

- а) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
- б) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;
- в) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;
- г) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на ЕПГУ, РПГУ, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;
- д) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;
- е) возможность доступа заявителя на ЕПГУ, РПГУ к ранее поданным им запросам.

При направлении запроса используется простая электронная подпись, при условии, что личность заявителя установлена при активации учетной записи.

Запрос и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, подписанные простой электронной подписью и поданные заявителем, признаются

равнозначными запросу и иным документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе.

Уполномоченный орган обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Российской Федерации, законами Кемеровской области - Кузбасса и принимаемыми в соответствии с ними нормативными актами Правительства Кемеровской области - Кузбасса.

Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации уполномоченным органом электронных документов, необходимых для предоставления услуги

2.17.5. Решение о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (отказ в записи) выдается в форме электронного документа посредством ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности), подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в случае, если это указано в заявлении на предоставление муниципальной услуги, направленном через РПГУ.

В целях получения результата предоставления услуги на бумажном носителе (если заявителем указано в запросе, направленном в уполномоченный орган, через ЕПГУ, РПГУ, о получении результата услуги на бумажном носителе) заявителю на ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности) обеспечивается запись на прием в уполномоченный орган, при этом заявителю обеспечивается возможность:

а) ознакомления с расписанием работы уполномоченного органа либо уполномоченного сотрудника уполномоченного органа, а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема;

б) записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в уполномоченном органе графика приема заявителей.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Перечень административных процедур при предоставлении услуги в электронной форме.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах;

2) подача запроса о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг;

3) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

4) взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги;

5) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги.

Порядок оказания услуги в электронной форме, в том числе с использованием ЕПГУ и РПГУ.

При оказании услуги в электронной форме на официальном сайте учреждения, оказывающего услугу, для получения услуги заявитель самостоятельно заходит на главную страницу официального сайта учреждения, оказывающего услугу, в раздел «Запись на экскурсии», пройдя по ссылке с адресом электронной почты учреждения, оказывающего услугу, оставляет заявку по указанной форме.

В электронном виде через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» муниципальная услуга предоставляется круглосуточно, ежедневно, бесплатно, вне зависимости от географического расположения пользователя.

Специалист, ответственный за оказание услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обязан обеспечить круглосуточную доступность данной услуги.

При обращении заявителя в электронной форме прием и регистрация происходит в день получения заявки.

Рассмотрение поступившей заявки осуществляется в 3-х дневный срок, ответ заявителю об оказании или отказе в оказании услуги направляется способом, указанным им при подаче запроса, не позднее 10 дней со дня регистрации запроса;

При подаче запроса в электронной форме через Единый портал и при самостоятельном обращении заявителя к официальному сайту учреждения, предоставляющего услугу, ответ направляется заявителю на следующий рабочий день после поступления запроса.

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

Основанием для исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных заявителю в результате предоставления муниципальной услуги (далее – опечатки и (или) ошибки), является представление (направление) заявителем соответствующего заявления по форме, указанной в приложении № 4 к настоящему регламенту, в адрес организации, осуществляющей предоставление муниципальной услуги.

Заявление может быть подано заявителем одним из следующих способов:

- 1) лично;
- 2) через законного представителя;
- 3) по телефону;
- 4) через ЕПГУ/РГПУ;
- 5) почтовым отправлением;
- 6) по электронной почте.

Срок рассмотрения заявления, представленного заявителем, и проведения проверки указанных в заявлении сведений не должен превышать 3 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

В случае выявления опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах специалист **учреждения**, участвующий в предоставлении муниципальной услуги, осуществляет исправление и выдачу (направление) заявителю исправленного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, специалист **учреждения**, участвующий в предоставлении муниципальной услуги, направляет уведомление заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

Последовательность административных действий (процедур).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявки о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение поступившей заявки;
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в записи.

3.1. Прием и регистрация заявки о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры «Прием и регистрация заявки о предоставлении муниципальной услуги» является обращение заявителя или его представителя в учреждение. Заявка может быть подана как при личном обращении, так и направлено почтовой, телеграфной, факсимильной связью, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через официальный сайт учреждения, электронной почтой.

Должностным лицом, ответственным за исполнение административной процедуры «Прием и регистрация заявки о предоставлении муниципальной услуги» является работник учреждения, оказывающего услугу, наделенный соответствующими полномочиями.

Должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, осуществившее прием заявки, проводит ее проверку на соответствие требованиям пункта 2.6. административного регламента. В случае несоответствия указанным требованиям, получателю муниципальной услуги предлагают уточнить и дополнить заявку.

Критерии принятия решения для административной процедуры «Прием и регистрация заявки о предоставлении муниципальной услуги»: наличие сформулированного запроса.

Результатом выполнения административной процедуры «Прием и регистрация заявки» является принятый и зарегистрированный специалистом, ответственным за предоставление услуги, заявки или отказ в регистрации и приеме заявки.

Способ фиксации результата административной процедуры «Прием и регистрация заявки о предоставлении муниципальной услуги» - регистрация заявки о предоставлении муниципальной услуги в Журнале регистрации экскурсий.

Заявка о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день его поступления в Журнале регистрации экскурсий. Максимальное время приема и регистрации заявки 15 минут.

При поступлении в учреждение заявки через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (сайт, электронная почта) с указанием адреса электронной почты, заявителю направляется уведомление о приеме заявки к рассмотрению. Принятая к рассмотрению заявка распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

3.2. Рассмотрение поступившей заявки.

Основанием для начала административной процедуры «Рассмотрение поступившей заявки» является зарегистрированная заявка.

Должностным лицом, ответственным за исполнение административной процедуры «Рассмотрение поступившей заявки» является работник учреждения, оказывающего услугу, наделенный соответствующими полномочиями.

Для принятия решения должностное лицо просматривает график проведения экскурсий в учреждении, календарь рабочего времени, график работы экспозиций, загруженность экскурсовода, перечень тематики проводимых экскурсий.

Если каких-либо сведений не хватает, то должностное лицо уточняет всю необходимую информацию:

- у сотрудников учреждения, оказывающего услугу (если сведения касаются вопросов организации и проведения экскурсий);
- у заявителя способом, указанным им при подаче запроса (если заявителем предоставлена информация, требующая дополнения);
- при личном обращении в течение 15 минут; посредством телефонной связи – 5 минут; в электронной форме в течение 3-х рабочих дней с момента регистрации заявки.

На основании полученных сведений должностное лицо принимает решение о возможности предоставления муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Критерии принятия решения для административной процедуры «Рассмотрение поступившей заявки».

Основаниями для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги являются:

- соответствие запрашиваемой заявителем услуги перечню тематик проводимых экскурсий в учреждении, оказывающем услугу;
- соответствие запрашиваемой заявителем услуги календарю рабочего времени учреждения, оказывающего услугу;
- соответствие запрашиваемой заявителем услуги графику работы экспозиций и графику проведения экскурсий в учреждении, оказывающем услугу;
- наличие свободного места в Графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения учреждений, оказывающих услуги;
- отсутствие чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств (непреодолимая сила, форс-мажор, нарушение энергоснабжения, причинения ущерба имуществу учреждения или нарушение правил пользования учреждением пользователем).

Основания для отказа в предоставлении услуги:

- несоответствие запрашиваемой заявителем услуги деятельности учреждения, оказывающего услуги;
- отсутствие тематики экскурсии, заявленной заявителем, в перечне проводимых учреждением культуры экскурсий;
- заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени учреждения, оказывающего услуги;
- отсутствие у учреждения, оказывающего услуги, свободного места в Графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения учреждений, оказывающих услуги;
- невозможность проведения экскурсии по указанной теме в нерабочее время;
- наступления чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств (непреодолимая сила, форс-мажор, нарушение энергоснабжения, причинения ущерба имуществу учреждения или нарушение правил пользования учреждением пользователем).

Результатом выполнения административной процедуры «Рассмотрение поступившей заявки» является принятие решения о приеме или отказе в приеме в приеме заявки.

Решение о приеме или отказе в приеме заявки должно содержать:

- решение о приеме или отказе в приеме заявки;
- замечания и рекомендации по доработке заявки (в случае необходимости ее доработки).

Заключение об отказе должно содержать основания для такого отказа.

Способ фиксации результата административной процедуры «Рассмотрение

поступившей заявки» является регистрация должностным лицом заявки, либо направление заявителю уведомления об отказе в приеме указанной заявки способом, которым заявка заявителем в учреждение.

3.3. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в записи.

Основанием для начала административной процедуры «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в записи» является принятие решения о Записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в записи.

Должностным лицом, ответственным за исполнение административной процедуры «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в записи» работник учреждения, оказывающего услугу, наделенный соответствующими полномочиями.

Критерием принятия решения для административной процедуры «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в записи» является регистрация должностным лицом заявки, либо направление заявителю уведомления об отказе в приеме указанной заявки.

Результатом выполнения административной процедуры «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в записи» является внесение записи на экскурсию на желаемый заявителем день и час в Журнал регистрации экскурсий или выдача обоснованного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Способ фиксации результата административной процедуры «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в записи». Если в результате рассмотрения было принято решение о возможности предоставления муниципальной услуги, то в Журнал регистрации экскурсий вносится запись с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии).

Если в результате рассмотрения заявки было принято решение об отказе в предоставлении услуги, то в Журнале регистрации экскурсий напротив регистрационного номера заявки делается отметка об отказе с указанием причины отказа.

После внесения записи в Журнал регистрации экскурсий должностное лицо учреждения культуры уведомляет заявителя в форме, указанной заявителем (по телефону, почтовым отправлением, факсимильной связью, через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»), о принятом решении.

Должностное лицо **учреждения** уведомляет заявителя о результате оказания муниципальной услуги в течение 1 рабочего дня с момента подачи заявки заявителем.

В случае, если провести экскурсию, на которую подана заявка, в заранее бронированный день и час не представляется возможным, должностное лицо **учреждения** обязано известить об этом заявителя и предложить другую дату и/или время проведения экскурсии.

Если заявитель не может в назначенное время прибыть на экскурсию, он должен известить об этом **учреждение** не позднее, чем за 1 (один) день до назначенного времени начала экскурсии.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением

ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа учета положений данного административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений (далее - текущий контроль деятельности) осуществляет руководитель уполномоченного органа.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) сотрудников.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании локальных актов администрации муниципального образования.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность плановых проверок устанавливаются руководителем уполномоченного органа. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся для проверки факта устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) сотрудников. Проверки также проводятся по конкретному обращению заявителя.

Периодичность осуществления плановых проверок – не реже одного раза в квартал.

4.3. Ответственность муниципальных служащих администрации муниципального образования и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

По результатам проверок в случае выявления нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные сотрудники и должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сотрудники, ответственные за прием заявлений и документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и регистрации документов.

Сотрудники, ответственные за подготовку документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка оформления документов.

Сотрудники, ответственные за выдачу (направление) документов, несут персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи (направления) документов.

Должностное лицо, подписавшее документ, сформированный по результатам предоставления муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правомерность принятого решения и выдачи (направления) такого документа лицу, представившему (направившему) заявление.

Персональная ответственность сотрудников и должностных лиц закрепляется в их

должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

Контроль за исполнением данного административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в администрацию муниципального образования, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения настоящего административного регламента.

Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) администрации муниципального образования и (или) ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) администрации муниципального образования и (или) ее должностных лиц, муниципальных служащих, **уполномоченного органа или его должностных лиц** при предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования (уполномоченного органа), должностного лица администрации муниципального образования либо муниципального служащего, **уполномоченного органа или его должностных лиц**.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) 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 субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не

предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) 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 Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами;

10) 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, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ](#).

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. Орган местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалоба на решение, действие (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа при предоставлении муниципальной услуги может быть подана в администрацию муниципального образования.

Жалоба на решение, действия (бездействие) ответственного специалиста - муниципального служащего подается **руководителю** уполномоченного органа.

Жалоба на решение, действия (бездействие) руководителя уполномоченного органа подается заместителю главы муниципального образования, курирующего социальную сферу.

Жалоба на решение, действия (бездействие) заместителя главы муниципального образования подается Главе муниципального образования.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

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

В случае, если жалоба подана заявителем в орган (должностному лицу), в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы, в случае если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации и законодательством Кемеровской области - Кузбасса.

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Россий-

ской Федерации и законодательством Кемеровской области - Кузбасса не предусмотрено.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) удовлетворить жалобу;
- 2) отказать в удовлетворении жалобы.

Орган местного самоуправления Кемеровской области - Кузбасса удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание, которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области – Кузбасса, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.4. настоящего административного регламента, дается информация о действиях уполномоченного органа в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной (**муниципальной**) услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной (**муниципальной**) услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.4. настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления специалист органа местного самоуправления, специалист уполномоченного органа, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- 1) жалоба признана необоснованной;
- 2) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 3) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 4) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его долж-

ностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в порядке, установленном действующим законодательством.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законом.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте администрации муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии), ЕПГУ, РПГУ, информационных стендах в помещениях приема и выдачи документов, а также предоставляется непосредственно сотрудниками уполномоченного органа при личном обращении заявителей, телефонам для справок, а также в письменной форме почтовым отправлением либо электронным сообщением по адресу, указанному заявителем.

5.12. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа либо специалиста уполномоченного органа осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, и постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 11.12.2012 № 562 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Кемеровской области и их должностных лиц, а также государственных гражданских служащих Кемеровской области при предоставлении государственных услуг».

6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

МФЦ не участвуют в предоставлении муниципальной услуги.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

Список
муниципальных учреждений муниципального образования
Междуреченский городской округ Кемеровской области –Кузбасса,
оказывающих муниципальную услугу
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

Наименование Учреждения	Ф.И.О. руководителя	Почтовый адрес (юридический, фактический)	Часы работы	Контактные телефоны		Адрес официального сайта учреждения в сети Интернет
				справочный телефон	адрес электронной почты	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Выставочный зал» (МБУК «Выставочный зал»)	Брикаренко Ольга Алексеевна	652870, Россия, Кемеровская обл.- Кузбасс, г. Междуреченск, ул. Весенняя, 9, помещение 3.	09.00-18.00	8(38475)40179	vustavo4ny@yandex.ru	http://show-room.kmr.muzkult.ru/
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей» (МБУК «Краеведческий музей»)	Бирюкова Татьяна Геннадьевна	652870 Кемеровская область, г. Междуреченск, пр. Коммунистический, д.17-помещение 3а 652870 Кемеровская область, г. Междуреченск, ул. Комарова, д.1 –1а	Пн-чт. с 9.00 до 18.00, Пт. с 8.00 до 17.00 В летний период (июнь-август) Пн-чт. с 8.00 до 17.00, Пт. с 8.00 до 16.00 выходные: суббота, воскресенье	4-22-52	kulmeg.museum@mail.ru	http://mbukkm.kmr.muzkult.ru

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

_____ «_____»

(наименование учреждения, оказывающего
услугу)

фамилия, имя, отчество (если имеется)
заявителя - физического лица, полное
наименование, адреса местонахождения –
для юридических лиц;

(справочные данные: № телефона, факса,
электронной почты, почтовый адрес)

ЗАЯВКА

Прошу Вас записать на обзорную, тематическую, интерактивную экскурсию (нужное подчеркнуть) на тему:

(указать предполагаемые дату, время проведения экскурсии, численность экскурсионной группы,
наличие у заявителя права на льготное посещение)

(дата подачи заявления)

Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги «Запись на
обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

_____ (наименование должности руководителя учреждения)

_____ (инициалы, фамилия руководителя учреждения)

_____ (фамилия, имя, отчество заявителя)

Место регистрации (адрес): _____

Телефон: _____

E-mail: _____

Документ, удостоверяющий личность: _____

выдан _____
(кем, когда)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу устранить (исправить) опечатку и (или) ошибку (нужное указать) в ранее принятом (выданном)

_____ (указывается наименование документа, в котором допущена опечатка или ошибка)

От « ____ » _____ 20__ г. № _____

(указывается дата принятия и номер документа, в котором допущена опечатка или ошибка) в части

_____ (указывается допущенная опечатка или ошибка) в связи с

_____ (указываются доводы, а также реквизиты документа(-ов), обосновывающих доводы заявителя о наличии опечатки, ошибки, а также содержащих правильные сведения).

К заявлению прилагаются:

документ, подтверждающий полномочия представителя (в случае обращения за получением муниципальной услуги представителя заявителя);

_____ (указываются реквизиты документа (-ов), обосновывающих доводы заявителя о наличии опечатки, а также содержащих правильные сведения)

Реквизиты документа, удостоверяющего личность представителя:

_____ (указывается наименование документа, номер, кем и когда выдан)

Дата заполнения « ____ » _____ 20__ г. _____
(подпись) (фамилия, инициалы)