



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ПУРОВСКИЙ РАЙОН

А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27 июня 201 6 г.

№ 283-ПА

г. Тарко-Сале

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии"

В соответствии с постановлением Администрации района от 05 марта 2014 года № 26-ПА "О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг муниципального образования Пуровский район" постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии".
2. Управлению информационно-аналитических исследований и связей с общественностью Администрации Пуровского района (Е.В. Кузнецов) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Пуровский район.
3. Опубликовать настоящее постановление в Пуровской районной муниципальной общественно-политической газете "Северный луч".
4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации района по вопросам социального развития И.В. Заложук.

Глава района

А.Н. Нестерук

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации района
от "_27_"_июня_2016_г. №_283-ПА

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии"

I. Общие положения

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" (далее - Административный регламент, муниципальная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются 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 (далее - заявители).

Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1) Исполнитель муниципальной услуги: Управление культуры Администрации Пуровского района (далее - Управление культуры), расположенное по адресу: 629850, Ямало-Ненецкий автономный округ, г. Тарко-Сале, ул. Республики, д. 25, телефон: (34997) 6-06-63, адрес электронной почты Управления культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: [uk@pur.yanao.ru.](mailto:uk@pur.yanao.ru), официальный сайт муниципального образования Пуровский район: [www.puradm.ru.](http://www.puradm.ru), и в государственной информационной системе "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа" (<http://www.pgu-yamal.ru>) и/или "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее - Региональный портал и/или Единый портал).

Муниципальная услуга предоставляется непосредственно муниципальным бюджетным учреждением культуры "Пуровский районный историко-краеведческий музей" (далее - исполнитель), расположенным по адресу: 629850, Ямало-Ненецкий автономный округ, г. Тарко-Сале, ул. Республики, д. 17, 19, телефон: (34997) 2-13-08, 6-10-83, 6-32-36, адрес электронной почты: [museumprikm@mail.ru.](mailto:museumprikm@mail.ru), официальный сайт: [www.purmuseum.ru.](http://www.purmuseum.ru)

График приема посетителей исполнителем:

Вторник, среда, четверг, пятница: с 8:30 до 17:00

Обеденный перерыв: с 12:30 до 14:00

Суббота – воскресенье: с 10:00 до 17:00

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, установленному статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации, график работы изменяется - продолжительность рабочего дня уменьшается на один час.

2) информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления представляется:

- непосредственно специалистами исполнителя муниципальной услуги;
- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования.
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении исполнителя муниципальной услуги, на Региональном портале и (или) Едином портале;

3) для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам исполнителя муниципальной услуги, участвующим в предоставлении муниципальной услуги;
- в письменной форме лично или почтой в адрес исполнителя муниципальной услуги;
- в письменной форме по адресу электронной почты исполнителя муниципальной услуги.

4. Информирование заявителей проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты исполнителя муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании исполнителя муниципальной услуги, которому поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения исполнителем муниципальной услуги.

Специалисты исполнителя муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем исполнителя муниципальной услуги либо уполномоченным им лицом и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу, указанным в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

5. Наименование муниципальной услуги: "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии".

6. Наименование исполнителя муниципальной услуги, предоставляющего муниципальную услугу, - муниципальное бюджетное учреждение культуры "Пуровский районный историко-краеведческий музей".

Специалисты исполнителя 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, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Районной Думы муниципального образования Пуровский район.

Результат предоставления муниципальной услуги

7. Результатом предоставления муниципальной услуги является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Сроки предоставления муниципальной услуги

8. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии осуществляется:
- в течение 15 минут с момента регистрации личного обращения заявителя;
 - в течение 15 минут с момента устного обращения заявителя, в том числе по телефону;
 - в случае предоставления муниципальной услуги посредством письменного обращения почтой в адрес исполнителя, в том числе посредством электронной почты, а также обращения заявителя через официальный сайт исполнителя;
 - не позднее 3 рабочих дней с момента регистрации обращения заявителя.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

9. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:
- 1) Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (Российская газета, 25.12.1993, № 237);
 - 2) Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (Российская газета, 08.10.2003, Допвыпуск № 3316);
 - 3) Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Российская газета, 17.11.1992, № 248; ведомости СНД и ВС Российской Федерации, 19.11.1992, № 46, ст. 2615);
 - 4) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Российская газета, 2006, № 165);
 - 5) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31; Российская газета от 30.07.2010, Федеральный выпуск № 5247);
 - 6) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" (Российская газета, 04.06.1996, Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 22, ст. 2591);
 - 7) Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 27 апреля 2011 года № 38-ЗАО "О культуре в Ямало-Ненецком автономном округе" (Ведомости Законодательного Собрания Ямало-Ненецкого автономного округа, апрель, 2011, № 3-1; Красный Север, 05.05.2011, спецвыпуск № 23);

8) Устав муниципального бюджетного учреждения культуры "Пуровский районный историко-краеведческий музей".

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

10. Для получения муниципальной услуги при личном обращении к исполнителю заявитель представляет запрос (приложение № 1 к настоящему Административному регламенту).

При удаленном подключении на официальном сайте исполнителя, а также при устном обращении, в том числе по телефону, представление документов не требуется.

Непредставление заявителем запроса, указанного в настоящем пункте, не является основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Специалисты исполнителя муниципальной услуги не вправе требовать от заявителя представления документов, не указанных в настоящем пункте, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

11. Запрос должен соответствовать следующим требованиям:

1) текст запроса написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники (форма запроса доступна для заполнения и копирования на Региональном портале и /или Едином портале);

2) фамилия, имя и отчество (наименование) заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;

3) в запросе отсутствуют неоговоренные исправления;

4) запрос не исполнен карандашом.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

12. Основания для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

13. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

14. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

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

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой для предоставления муниципальной услуги

16. При предоставлении муниципальной услуги с заявителя плата не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении муниципальной услуги

17. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 15 минут.

18. Максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов и регистрацию заявителя на предоставление муниципальной услуги, составляет 10 минут.

Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

19. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, регистрируются в день их представления исполнителю.

Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги

20. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги:

1) требования к прилегающей территории:

- оборудуются места для парковки автотранспортных средств;
- на стоянке должно быть не менее 10% мест (но не менее одного места) для парковки специальных транспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;
- доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;
- входы в помещения для приема заявителей оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски;

2) требования к местам приема заявителей:

- служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;
- места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления заявления;

3) требования к местам ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;
- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;
- в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

4) требования к местам для информирования заявителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;
- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;
- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

21. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- 1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- 2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- 3) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;
- 4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте исполнителя муниципальной услуги (в случае отсутствия на

официальном сайте муниципального образования Пуровский район);

- 5) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- 6) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги;
- 7) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
- 8) возможность получения муниципальных услуг в многофункциональном центре предоставления муниципальных услуг;
- 9) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- 10) доля удовлетворенных запросов.

Иные требования к предоставлению муниципальной услуги

22. Информация о месте, времени, тематике и стоимости обзорных, тематических и интерактивных экскурсий представляется посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении исполнителя муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

23. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложениях №№ 2, 3 к настоящему Административному регламенту.

24. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

24.1. При личном письменном обращении заявителя в адрес исполнителя муниципальной услуги либо при поступлении запроса по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту, а также при устном обращении заявителя в адрес исполнителя, в том числе по телефону, Региональному порталу и/или Единый портал:

- 1) принятие запроса;
- 2) рассмотрение запроса и оформление результата предоставления муниципальной услуги;
- 3) выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

24.2. При предоставлении муниципальной услуги в электронном виде:

- 1) подключение к официальному сайту исполнителя, на главной странице которого необходимо перейти по ссылке www.purmuseum.ru/index.php?page=excursion;
- 2) рассмотрение запроса и оформление результата предоставления муниципальной услуги;
- 3) выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

Принятие запроса

25. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное письменное обращение заявителя в адрес исполнителя муниципальной услуги либо поступление запроса по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

Специалист, в обязанности которого входит принятие и рассмотрение обращения:

- 1) проверяет соответствие представленного запроса требованиям, установленным пунктом 11 настоящего Административного регламента;
 - 2) регистрирует поступление запроса.
- Результатом административной процедуры является принятие запроса.
Продолжительность административной процедуры - не более 5 минут.

Рассмотрение запроса и оформление результата предоставления муниципальной услуги

26. Основанием для начала процедуры рассмотрения запроса и оформления результата предоставления муниципальной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, письменного запроса заявителя, а также устного обращения заявителя в адрес исполнителя, в том числе по телефону.

При получении запроса заявителя специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, устанавливает предмет обращения заявителя.

В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия исполнителя муниципальной услуги, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, принимает решение о предоставлении муниципальной услуги заявителю.

Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность административной процедуры - не более 5 минут.

Выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю

27. Основанием для начала исполнения административной процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

Решение о предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, в соответствии с установленными правилами делопроизводства исполнителя.

Решение о предоставлении муниципальной услуги ответственный специалист исполнителя сообщает заявителю при личном письменном обращении заявителя либо при устном обращении заявителя в адрес исполнителя, в том числе по телефону.

При поступлении запроса по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту, решение о предоставлении муниципальной услуги ответственный специалист исполнителя сообщает тем способом, который указан в запросе.

Оригинал запроса заявителя остается на хранение у исполнителя.

Результатом административной процедуры является запись заявителя на обзорную, тематическую или интерактивную экскурсию.

Продолжительность административной процедуры при личном или письменном обращении заявителя - не более 5 минут.

Продолжительность административной процедуры при направлении запроса по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту, - не более 15 рабочих дней.

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде

28. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде осуществляется через удаленное подключение заявителя к сети Интернет и включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) подключение к официальному сайту исполнителя, на главной странице которого необходимо перейти по ссылке www.purmuseum.ru/index.php?page=excursion;
- 2) заполнение формы запроса (www.purmuseum.ru/index.php?page=excursions);
- 3) направление запроса исполнителю нажатием кнопки "Отправить";
- 4) получение подтверждения о предоставлении муниципальной услуги на указанный ранее контактный телефон.

Результатом административной процедуры является запись заявителя на обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию.

Продолжительность административной процедуры - в зависимости от технической возможности Интернета.

Обработка запроса и направление заявителю подтверждения о предоставлении муниципальной услуги предоставляются - не более чем 3 рабочих дня.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента

29. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим Административным регламентом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений осуществляет руководитель исполнителя муниципальной услуги.

Общий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим Административным регламентом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений осуществляет Управление культуры.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

30. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы исполнителя муниципальной услуги либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает руководитель исполнителя муниципальной услуги или уполномоченное им должностное лицо.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

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

31. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

32. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости

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

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнителя муниципальной услуги, а также должностных лиц, муниципальных служащих

33. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц исполнителя муниципальной услуги, муниципального служащего в досудебном (внесудебном) порядке.

34. Жалоба подается в адрес исполнителя муниципальной услуги в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя или в электронном виде.

35. Жалоба должна содержать:

а) наименование исполнителя муниципальной услуги, должностного лица исполнителя муниципальной услуги либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которого 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) исполнителя муниципальной услуги, его должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) исполнителя муниципальной услуги, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

36. 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, может быть представлена:

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

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

в) 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.

37. Прием жалоб в письменной форме осуществляется исполнителем муниципальной услуги 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 указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

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.

38. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта исполнителя муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) Регионального портала и/или Единого портала;

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.

39. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 36 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

40. Жалоба рассматривается исполнителем муниципальной услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) исполнителя муниципальной услуги, его должностного лица либо муниципального служащего. В случае если обжалуются решения руководителя исполнителя муниципальной услуги, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

41. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 39 настоящего раздела, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган. Заявитель информируется в письменной форме о перенаправлении жалобы.

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

42. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу исполнителю муниципальной услуги, уполномоченному на её рассмотрение, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и исполнителем муниципальной услуги, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим разделом исполнителем муниципальной услуги, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим с многофункциональным центром соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение исполнителем муниципальной услуги.

43. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа, муниципальными правовыми актами;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ исполнителя муниципальной услуги, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

44. Исполнитель муниципальной услуги определяет уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 41 настоящего раздела.

45. 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.

46. Исполнитель муниципальной услуги обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) исполнителя муниципальной услуги, должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на их официальных сайтах, на Региональном портале и/или Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) исполнителя муниципальной услуги, должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

47. Жалоба, поступившая в адрес исполнителя муниципальной услуги, уполномоченного на её рассмотрение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены исполнителем муниципальной услуги, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа исполнителя муниципальной услуги, 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.

48. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение исполнитель муниципальной услуги принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение исполнителя муниципальной услуги.

При удовлетворении жалобы исполнитель муниципальной услуги принимает 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.

49. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

50. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование исполнителя муниципальной услуги, 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, 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.

51. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом исполнителя муниципальной услуги.

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, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

52. Исполнитель муниципальной услуги либо уполномоченный на рассмотрение жалобы орган 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 требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

53. Исполнитель муниципальной услуги либо уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, 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.

53. Заявитель имеет право:

- 1) получить информацию и документы, необходимые для обоснования к рассмотрению жалобы;
- 2) в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

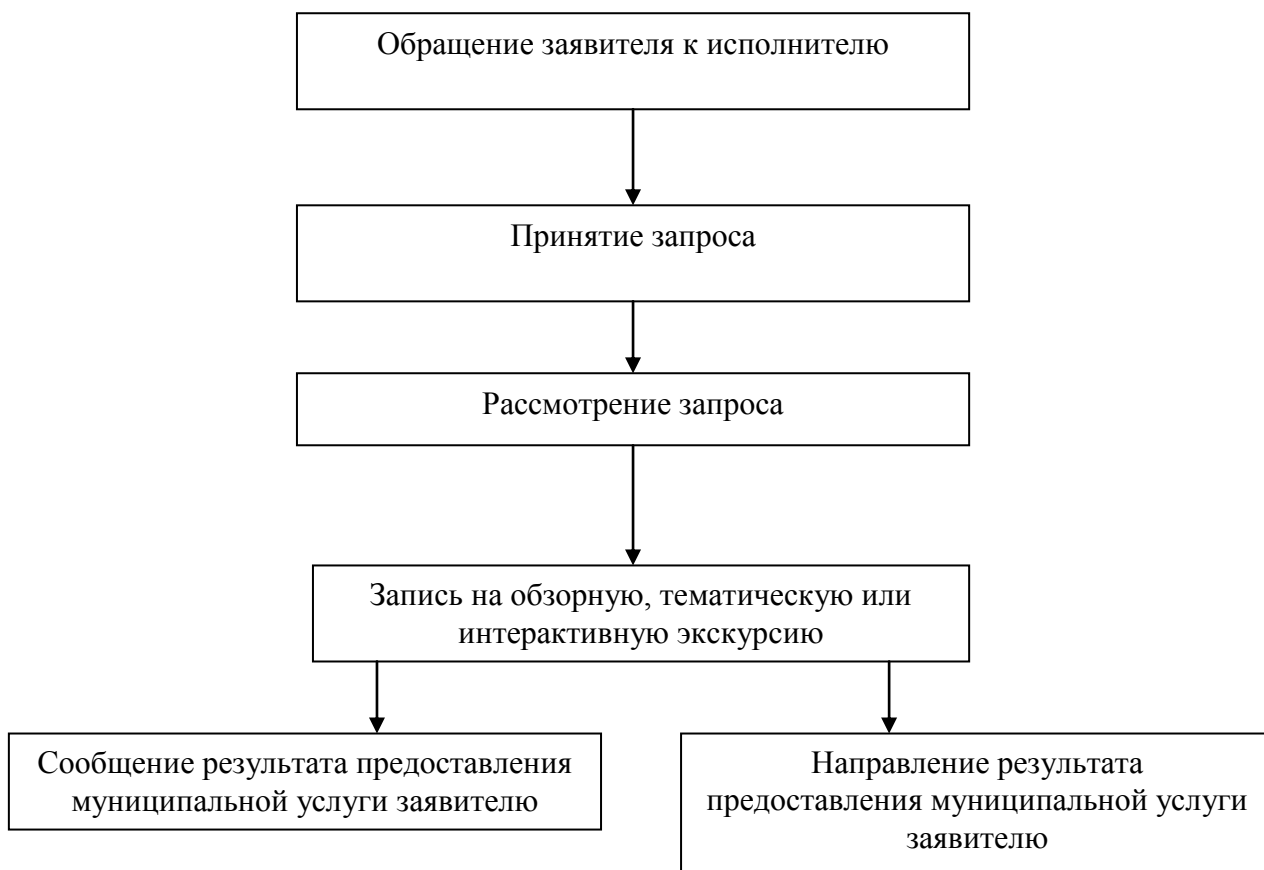
Приложение № 1
к Административному регламенту по
предоставлению муниципальной
услуги "Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии"

ФОРМА ЗАПРОСА
для получения муниципальной услуги
"Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии"

Запрос	"___" _____ 20__ г.
Ф.И.О. _____	
Контактный телефон (e-mail) _____ _____	
Наименование экскурсии _____ _____	
Дата проведения экскурсии "___" _____ 20__ г. _____	
Количество человек (при групповом запросе) _____ _____	
Ответ на запрос Сообщить по телефону: _____ Направить по адресу _____ _____	
(заполняет сотрудник исполнителя)	
Дата исполнения "___" _____ 20__ г. Подпись исполнителя _____	

Приложение № 2
к Административному регламенту по
предоставлению муниципальной
услуги "Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии"

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ
УСЛУГИ ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ К ИСПОЛНИТЕЛЮ



Приложение № 3
к Административному регламенту по
предоставлению муниципальной
услуги "Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии"

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ
УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

