



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД НОВЫЙ УРЕНГОЙ  
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВЫЙ УРЕНГОЙ

---

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.05. 2019

№ 125

**Об утверждении Административного регламента  
предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные,  
тематические и интерактивные экскурсии»**

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», руководствуясь Уставом муниципального образования город Новый Уренгой, Администрация города Новый Уренгой

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» согласно приложению.

2. Признать утратившими силу постановления Администрации города Новый Уренгой:

- от 27.04.2016 № 122 «Об утверждении Административного регламента по оказанию муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»;

- от 25.09.2017 № 318 «О внесении изменений в постановление Администрации города Новый Уренгой от 27.04.2016 № 122»;

- от 08.02.2018 № 42 «О внесении изменений в постановление Администрации города Новый Уренгой от 27.04.2016 № 122»;

- от 27.06.2018 № 277 «О внесении изменений в постановление Администрации города Новый Уренгой от 27.04.2016 № 122».

3. Организационно-распорядительному управлению (Ермолаева Е.И.) опубликовать настоящее постановление в газете «Правда Севера».

4. Информационно-аналитическому управлению (Невесёлая Л.Н.)

разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования город Новый Уренгой в сети Интернет.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава города Новый Уренгой



И.И. Костогриз

## Приложение

к постановлению Администрации  
города Новый Уренгой  
от 24.05.2019 № 225

### **Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

#### **1. Общие положения**

##### **1.1. Предмет регулирования**

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – регламент, муниципальная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ).

1.1.2. Предметом регулирования настоящего регламента являются отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

##### **1.2. Круг заявителей**

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – заявители) являются физические и юридические лица.

1.2.2. При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе выступать их законные представители или их представители по доверенности (далее также – заявитель), выданной и оформленной в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

##### **1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1. Получение информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, а также справочной информации, осуществляется:

- при личном обращении заявителя непосредственно специалистами Управления культуры Администрации города Новый Уренгой (далее – Управление культуры), работниками муниципального бюджетного

учреждения культуры Новоуренгойский городской музей изобразительных искусств (далее – МБУК НГМИИ);

- с использованием средств телефонной связи при обращении в Управление культуры или в МБУК НГМИИ;

- путем обращения в письменной форме почтой в адрес Управления культуры, МБУК НГМИИ или по адресу электронной почты Управления культуры, МБУК НГМИИ;

- на стендах и/или с использованием средств электронного информирования в помещении Управления культуры и МБУК НГМИИ;

- на официальном сайте муниципального образования город Новый Уренгой <http://www.newurengo.ru> (далее – сайт муниципального образования), официальном сайте Управления культуры <https://kulturanur.yanao.ru> (далее – сайт Управления культуры), официальном сайте МБУК НГМИИ <http://nurmuseum.ru> (далее – сайт МБУК НГМИИ) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- в государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал) и/или «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» [www.pgu-yamal.ru](http://www.pgu-yamal.ru) (далее – Региональный портал). На Едином портале и /или Региональном портале размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а так же перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- круг заявителей;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

- размер платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Доступ к указанной информации предоставляется заявителю бесплатно, без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения,

предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

1.3.2. При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты Управления культуры, работники МБУК НГМИИ, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, и фамилии специалиста или работника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста или работника, принявшего 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 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист или работник, 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 порядка предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Специалисты Управления культуры, работники МБУК НГМИИ, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Рассмотрение письменных обращений осуществляется в течение 30 дней с момента их регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», путем направления ответов почтовым отправлением или в форме электронного сообщения по адресу электронной почты либо через Единый портал и/или Региональный портал, с момента реализации технической возможности, в зависимости от способа обращения заявителя.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги - запись на обзорные,

тематические и интерактивные экскурсии.

## **2.2. Наименования исполнителя муниципальной услуги**

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет МБУК НГММИ.

2.2.2. Работники МБУК НГММИ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Городской Думой муниципального образования город Новый Уренгой.

2.2.3. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) не осуществляется.

## **2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги**

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается получением заявителем:

- уведомления о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- уведомления об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

## **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги - 3 рабочих дня с момента регистрации запроса в МБУК НГММИ.

2.4.2. Срок выдачи (направления) документов в электронной форме, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, - не более 1 рабочего дня.

## **2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на сайте муниципального образования, на сайте Управления культуры в разделе «Документы», на сайте МБУК НГММИ, на Едином портале и Региональном портале.

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

2.6.1. Основанием для начала оказания муниципальной услуги является поступление в МБУК НГМИИ заявления о предоставлении муниципальной услуги (далее – заявление, запрос).

2.6.2. Запрос на предоставление муниципальной услуги предоставляется в свободной форме. Рекомендуемая форма запроса на предоставление муниципальной услуги приведена в приложении 1 к настоящему регламенту. Образец заполнения формы запроса на предоставление муниципальной услуги приведен в приложении 2 к настоящему регламенту.

2.6.3. Заявление (документы) может быть подано заявителем в МБУК НГМИИ в электронной форме через сайт МБУК НГМИИ.

**2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

2.7.1. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, запрашиваемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, не требуются.

2.7.2. Работники МБУК НГМИИ не вправе требовать от заявителя:

– представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

– представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, 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 самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

– осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг 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 перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ;

– 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

**2.8. Исчерпывающие перечни оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также устанавливаемых федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ямало-Ненецкого автономного округа оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.8.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8.2. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги является техническая неисправность (профилактические работы) на сайте МБУК НГМИИ на период проведения ремонтных (профилактических) работ.

2.8.3. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются отсутствие свободных мест для записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.



## **2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется без предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

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

2.10.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10.2. В случае внесения в выданный по результатам предоставления муниципальной услуги документ изменений, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине работников и (или) должностного лица МБУК НГМИИ, с заявителя плата не взимается.

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

Ожидание в очереди при подаче заявителем запроса, а также при получении результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено. Муниципальная услуга предоставляется в электронном виде через сайт МБУК НГМИИ.

## **2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

Заявление регистрируется в день его поступления в МБУК НГМИИ в порядке, предусмотренном подразделом 3.2 настоящего регламента, в день его поступления в течение 10 минут.

Регистрация запроса заявителя, поступившего в МБУК НГМИИ в электронной форме в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый, следующий за ним, рабочий день.

## **2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

2.13.1. Прием заявителей осуществляется МБУК НГМИИ в специально подготовленных для этих целей помещениях.

2.13.2. Вход в здание, в котором размещены помещения МБУК НГМИИ, должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской),

предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации:

- наименование МБУК НГМИИ;
- режим его работы;
- адрес официального интернет-сайта;
- телефонные номера и адреса электронной почты для получения справочной информации.

2.13.3. В местах приема заявителей на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников МБУК НГМИИ. Вход и выход из помещения для приема заявителей оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.13.4. Места, где осуществляется прием заявителей по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, оборудуются системой вентиляции воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Габаритные размеры, очертания и свойства сектора ожидания определяются с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы работников МБУК НГМИИ, а также для комфортного обслуживания посетителей.

2.13.5. Для заполнения документов сектор ожидания оборудуется стульями, столами (стойками), информационными стендами, образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.13.6. Служебные кабинеты работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности работника, ведущего прием, данная информация дублируется знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2.13.7. В местах приема заявителей предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и места для хранения верхней одежды.

2.13.8. Требования к помещению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

2.13.9. Требования к обеспечению условий доступности для инвалидов помещений, зданий и иных сооружений МБУК НГМИИ и предоставляемой в них муниципальной услуге

МБУК НГМИИ обеспечивает инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен объект (здание, помещение), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такой объект и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объект (здание, помещение), в котором предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

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

При невозможности полностью приспособить к потребностям инвалидов объект, в котором предоставляется муниципальная услуга, собственник объекта (здания) принимает (до реконструкции или капитального ремонта объекта) согласованные с общественным объединением инвалидов, осуществляющим свою деятельность на территории муниципального образования город Новый Уренгой, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, обеспечивает ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.13.10. На территории, прилегающей к зданию, в котором МБУК НГМИИ предоставляется муниципальная услуга, оборудуются места для парковки транспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

На каждой стоянке транспортных средств выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

## 2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

№ п/п	Наименование показателя доступности и качества муниципальной услуги	Единица измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1. Показатели результативности оказания муниципальной услуги			
1.1.	Доля заявителей, получивших муниципальную услугу без нарушения установленного срока предоставления муниципальной услуги, от общего количества заявителей	%	100
2. Показатели, характеризующие информационную доступность муниципальной услуги			
2.1.	Наличие полной и достоверной, доступной для заявителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения на сайте муниципального образования, на сайте Управления культуры, на сайте МБУК НГМИИ, а также на Едином портале и (или) Региональном портале	Да/нет	Да
3. Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность			
3.1.	Количество обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги	Ед.	0
3.2.	Транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги	Да/нет	Да
3.3.	Наличие помещения, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего регламента (места ожидания, места для заполнения заявителями документов, места общего пользования)	Да/нет	Да
3.4.	Возможность досудебного рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением заявления	Да/нет	Да
3.5.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга	Да/нет	Да
4. Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов, предоставляющих муниципальную услугу			
4.1.	Укомплектованность квалифицированными кадрами в соответствии со штатным расписанием	%	Не менее 95
5. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность			
5.1.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги:		
	- при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги;	Раз/минут	0/0 мин
	- при получении результата муниципальной услуги	Раз/минут	0/0 мин

1	2	3	4
6. Состав действий, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении муниципальной услуги с использованием Единого портала и/или Регионального портала			
6.1.	Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги	Да/нет	Да
6.2.	Запись на прием в МБУК НГММИИ для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги (с момента реализации технической возможности)	Да/нет	Нет
6.3.	Формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги (с момента реализации технической возможности)	Да/нет	Нет
6.4.	Прием и регистрация МБУК НГММИИ запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (с момента реализации технической возможности)	Да/нет	Нет
6.5.	Оплата государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации (с момента реализации технической возможности)	Да/нет	Нет
6.6.	Получение результата предоставления муниципальной услуги (с момента реализации технической возможности)	Да/нет	Нет
6.7.	Получение сведений о ходе выполнения запроса (с момента реализации технической возможности)	Да/нет	Нет
6.8.	Осуществление оценки качества предоставления услуги (с момента реализации технической возможности)	Да/нет	Да
6.9.	Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) МБУК НГММИИ, должностного лица МБУК НГММИИ, либо муниципального служащего	Да/нет	Да
7. Возможность получения муниципальной услуги в МФЦ			
7.1.	Возможность получения муниципальной услуги в МФЦ (с момента вступления в силу соглашения о взаимодействии между МФЦ и управлением культуры)	Да/нет	Нет
7.2.	Возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в любом МФЦ на территории Ямало-Ненецкого автономного округа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип)	Да/нет	Нет
8. Другие показатели			
8.1.	Полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления муниципальных услуг	%	100

**2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

2.15.1. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ не предусмотрено.

2.15.2. Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу, в соответствии с которым у заявителей есть возможность подачи запросов, документов, информации, необходимых для получения муниципальной услуги, а также получения результата ее предоставления в любом МФЦ в пределах территории Ямало-Ненецкого автономного округа по выбору заявителя, не предусмотрено.

2.15.3. Использование электронных подписей, которое допускается при обращении за получением муниципальной услуги, не предусмотрено.

2.15.4. При обращении физического лица за получением муниципальной услуги в электронной форме использование единой системы идентификации и аутентификации не требуется.

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

**3.1. Перечень административных процедур**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение запроса, принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги;
- выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю;
- осуществление в электронной форме административных процедур (действий), в том числе с использованием Единого портала и/или Регионального портала, официального сайта МБУК НГМИИ;
- исправление допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

### **3.2. Прием запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги**

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в МБУК НГМИИ с запросом о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2. Работник МБУК НГМИИ, в обязанности которого входит прием и регистрация запроса:

- регистрирует поступление запроса о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с установленными правилами делопроизводства;
- передает заявление работнику МБУК НГМИИ, уполномоченному на рассмотрение запроса заявителя.

3.2.3. Критерием принятия решения является факт соответствия заявления требованиям, установленным настоящим регламентом.

3.2.4. Результатом административной процедуры является регистрация заявления и направление запроса работнику МБУК НГМИИ, уполномоченному на рассмотрение обращения заявителя.

3.2.5. Способом фиксации результата административной процедуры является указание даты регистрации и присвоение запросу регистрационного номера.

3.2.6. Продолжительность административной процедуры - не более 15 минут.

### **3.3. Рассмотрение запроса, принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги**

3.3.1. Основанием начала исполнения административной процедуры является получение работником МБУК НГМИИ, ответственным за рассмотрение запроса о предоставлении муниципальной услуги запроса заявителя.

3.3.2. При получении запроса заявителя, работник МБУК НГМИИ, ответственный за рассмотрение запроса о предоставлении муниципальной услуги:

- устанавливает предмет обращения заявителя;
- устанавливает принадлежность заявителя к кругу лиц, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных в подразделе 2.8 настоящего регламента;
- устанавливает наличие полномочий МБУК НГМИИ по рассмотрению запроса заявителя.

3.3.3. В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия МБУК НГМИИ и отсутствуют определенные подразделом 2.8

настоящего регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, работник МБУК НГМИИ:

- осуществляет запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии заявителя;

- готовит уведомление о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее - проект решения о предоставлении муниципальной услуги) и передает указанный проект на рассмотрение должностному лицу МБУК НГМИИ, имеющему полномочия на принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги (далее - уполномоченное лицо).

3.3.4. В случае если имеются определенные подразделом 2.8 настоящего регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, работник МБУК НГМИИ, ответственный за рассмотрение запроса, готовит проект решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги и передает указанный проект на рассмотрение уполномоченному лицу.

3.3.5. Уполномоченное лицо рассматривает проект решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги и в случае соответствия указанного проекта требованиям, установленным настоящим регламентом, а также иным действующим нормативным правовым актам, определяющим порядок предоставления муниципальной услуги, подписывает данный проект и возвращает его работнику МБУК НГМИИ, ответственному за рассмотрение запроса о предоставлении муниципальной услуги, для дальнейшего оформления.

3.3.6. Работник МБУК НГМИИ, ответственный за рассмотрение запроса о предоставлении муниципальной услуги:

- оформляет решение о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями делопроизводства;

- передает принятое решение о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги работнику МБУК НГМИИ, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.3.7. Критерием принятия решения при выполнении административной процедуры является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.8. Результатом административной процедуры является подписание уполномоченным лицом решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.9. Способом фиксации результата административной процедуры является присвоение регистрационного номера решению о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.



3.3.10. Продолжительность административной процедуры составляет не более 2 рабочих дней.

#### **3.4. Выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю**

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги является подписание уполномоченным лицом решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги и поступление его работнику МБУК НГМИИ, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.2. Решение о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует работник МБУК НГМИИ, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

3.4.3. Решение о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги с присвоенным регистрационным номером работник МБУК НГМИИ, ответственный за выдачу результата предоставления муниципальной услуги, направляет в электронном виде по адресу электронной почты заявителя либо информирует заявителя о результате предоставления муниципальной услуги по телефону.

3.4.4. Критерием принятия решения при выполнении административной процедуры является выбранный заявителем способ получения результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.5. Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.6. Способом фиксации результата административной процедуры является документированное подтверждение направления заявителю решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.7. Продолжительность административной процедуры не более 1 рабочего дня.

#### **3.5. Порядок осуществления в электронной форме административных процедур (действий) в случае предоставления муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала и (или) Регионального портала, официального сайта МБУК НГМИИ**

3.5.1. Перечень действий при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме:

- получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

- формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- осуществление оценки качества предоставления услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) МБУК НГМИИ, должностного лица МБУК НГМИИ, либо муниципального служащего.

3.5.2. Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги, в том числе в электронной форме, осуществляется заявителями на Едином портале и/или Региональном портале, а также иными способами, указанными в пункте 1.3.1 настоящего регламента.

3.5.3. Запись на прием для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги

Запись на прием в МБУК НГМИИ для подачи запроса с использованием Единого портала и/или Регионального портала, официального сайта МБУК НГМИИ не осуществляется.

3.5.4. Формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги

Формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги на Едином портале и/или Региональном портале не осуществляется.

3.5.5. Прием и регистрация МБУК НГМИИ запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Прием и регистрация МБУК НГМИИ запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги с использованием Единого портала и/или Регионального портала, официального сайта МБУК НГМИИ не осуществляется.

3.5.6. Оплата государственной пошлины за предоставление муниципальной услуги и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации

Государственная пошлина за предоставление муниципальной услуги не взимается.

3.5.7. Получение результата предоставления муниципальной услуги

Результат предоставления муниципальной услуги с использованием Единого портала и/или Регионального портала, официального сайта МБУК НГМИИ не предоставляется.

3.5.8. Получение сведений о ходе выполнения запроса

Получение сведений о ходе выполнения запроса с использованием Единого портала и/или Регионального портала, официального сайта МБУК НГМИИ не осуществляется.

3.5.9. Осуществление оценки качества предоставления услуги

Заявителям с момента реализации технической возможности обеспечивается возможность оценить доступность и качество муниципальной услуги на Едином портале и/или Региональном портале.

### **3.6. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги**

3.6.1. 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 в произвольной форме в адрес МБУК НГМИИ.

3.6.2. Заявление (документы) может быть подано заявителем в МБУК НГМИИ одним из следующих способов:

- лично;
- через законного представителя;
- с использованием средств почтовой связи;
- в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала и/или Регионального портала (с момента реализации технической возможности).

3.6.3. Работник МБУК НГМИИ, ответственный за рассмотрение документов на предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 1 рабочего дня с даты регистрации соответствующего заявления.

3.6.4. В случае выявления опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах работник МБУК НГМИИ, ответственный за рассмотрение документов на предоставление муниципальной услуги, осуществляет исправление и выдачу (направление) заявителю исправленного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, в срок, не превышающий 1 рабочего дня с момента регистрации соответствующего заявления.

3.6.5. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, работник МБУК НГМИИ, ответственный за рассмотрение документов на предоставление муниципальной услуги, письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 1 рабочего дня с момента регистрации соответствующего заявления.

## **4. Формы контроля предоставления муниципальной услуги в соответствии с регламентом**

### **4.1. Порядок осуществления текущего контроля**

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим регламентом, и

принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений, осуществляется директором МБУК НГМИИ в соответствии с должностной инструкцией.

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

#### **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**

4.2.1. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

4.2.2. Плановый контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги может осуществляться в ходе проведения плановых проверок на основании планов работы МБУК НГМИИ.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся в случае обращения заявителя с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими Управления культуры. Решение о проведении внеплановой проверки принимает руководитель Управления культуры или уполномоченное им должностное лицо.

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

#### **4.3. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих Управления культуры, работников МБУК НГМИИ, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3.1. Должностные лица, муниципальные служащие Управления культуры, работники МБУК НГМИИ несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность лиц, указанных в настоящем пункте, закрепляется в их должностных инструкциях/регламентах.

4.3.2. Должностные лица, муниципальные служащие Управления культуры, работники МБУК НГМИИ, предоставляющие муниципальную

услугу, несут персональную ответственность за неоказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

4.3.3. В случае выявления нарушений по результатам проведения проверок виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) МБУК НГМИИ (далее - орган, предоставляющий муниципальную услугу), МФЦ, должностных лиц, муниципальных служащих и работников МФЦ, участвующих в предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ямало-Ненецкого автономного округа для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- 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 Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, работника МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в

выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

- 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 Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципальными правовыми актами;

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.3. В случаях, предусмотренных абзацами 3, 6, 8, 10 пункта 5.2 настоящего регламента, досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.4. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ либо в департамент информационных технологий и связи Ямало-Ненецкого автономного округа, являющийся учредителем ГУ ЯНАО «МФЦ» (далее - учредитель МФЦ).

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Управление культуры.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ подаются учредителю МФЦ.

5.5. 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, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу (с момента реализации технической возможности), Единого портала и/или Регионального портала (с момента реализации технической возможности), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта МФЦ, Единого портала и/или Регионального портала (с момента реализации технической возможности), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в абзаце 4 пункта 5.10 настоящего регламента);

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

- 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, МФЦ, работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба, содержащая неточное наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, не препятствующее установлению органа или должностного лица, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

5.8. 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:

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

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

- 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.

5.9. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, и МФЦ в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на предоставление муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат муниципальной услуги) и в случае обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ учредителю МФЦ.

Время приема жалоб соответствует времени приема заявителей органом, предоставляющим муниципальную услугу, и режиму работы соответствующего отдела МФЦ.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе заявителя специалист, принявший жалобу, обязан удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, своих фамилии и инициалов.

5.10. С момента реализации технической возможности жалоба в электронной форме может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ);

- Единого портала и/или Регионального портала (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и их работников);

- портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего (далее - система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и их работников).

5.11. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8 настоящего регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.12. Жалоба рассматривается:

- органом, предоставляющим муниципальную услугу, в случае обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц органа,



предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- руководителем МФЦ в случае обжалования решений и действий (бездействия) работников МФЦ;

- учредителем МФЦ в случае обжалования решений и действий (бездействия) руководителя МФЦ.

5.13. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.12 настоящего регламента, в течение 3 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.

5.14. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

5.15. Должностные лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальные служащие или работники МФЦ, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.13 настоящего регламента.

5.16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона Ямало-Ненецкого автономного округа от 16.12.2004 № 81-ЗАО «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальные служащие, или работники МФЦ, уполномоченные на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.17. Орган, предоставляющий муниципальную услугу и МФЦ обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, МФЦ и его

работников, посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу и сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на Едином портале и/или Региональном портале;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, МФЦ и его работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.18. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу либо МФЦ, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

После регистрации жалобы, поступившей в письменной форме или электронном виде, заявителю направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщается присвоенный жалобе регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении жалобы.

5.19. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника МФЦ, 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.

В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

5.20. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ орган, предоставляющий муниципальную услугу, или МФЦ принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, или МФЦ 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.

5.21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в абзаце 4 пункта 5.10 настоящего регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.22. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.20 настоящего регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.23. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, указанном в пункте 5.20 настоящего регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.24. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ, учредителем МФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

- в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению - даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.25. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ или уполномоченным ими должностным лицом.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем

принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу или МФЦ, или уполномоченным ими должностным лицом, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.26. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, или МФЦ отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.27. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ, уполномоченные на рассмотрение жалобы при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.28. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ, уполномоченные на рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа в следующих случаях:

5.28.1. В жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

5.28.2. Текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.28.3. Текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

В случаях, предусмотренных подпунктами 5.28.2, 5.28.3 настоящего пункта жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.12, о чем в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

5.29. Заявитель имеет право:

- получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;
- в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

## Приложение 1

к Административному регламенту  
предоставления муниципальной  
услуги «Запись на обзорные,  
тематические и интерактивные  
экскурсии»

### Форма запроса на предоставление муниципальной услуги

Представьтесь* <i>(Фамилия Имя Отчество)</i>	
E-mail*	
Номер телефона*	
Как удобней Вам получить ответ? <i>(на E-mail, по номеру телефона)</i>	
Выбор экскурсии* <i>(Обзорная, тематическая, интерактивная)</i>	
Время посещения* <i>(день, месяц, год, час, минуты)</i>	
Примечание	
В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», я даю свое согласие на обработку моих персональных данных*	

\* Поле обязательно для заполнения.

Приложение 2

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

Образец заполнения формы запроса на предоставление муниципальной услуги

Представьтесь <i>(Фамилия Имя Отчество)</i>	<i>Иванов Иван Иванович</i>
E-mail	<i>Ivanov@mail.ru</i>
Номер телефона	<i>+7 (982) 000-00-00</i>
Как удобней Вам получить ответ? <i>(на E-mail, по номеру телефона)</i>	<i>на E-mail</i>
Выбор экскурсии <i>(Обзорная, тематическая, интерактивная)</i>	<i>обзорная</i>
Время посещения <i>(день, месяц, год, час, минуты)</i>	<i>01.02.2019, 17.30</i>
Примечание	<i>предполагается групповое посещение (12 человек)</i>
В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», я даю свое согласие на обработку моих персональных данных	<i>согласен</i>