

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРНОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**постановление**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | № |  |
| г. Нижний Тагил | | |

**Об утверждении административного регламента по предоставлению**

**муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» в новой редакции**

Во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением администрации Горноуральского городского округа от 30.08.2018 № 1544 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления муниципального контроля и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Горноуральского городского округа, администрация Горноуральского городского округа

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» в новой редакции (приложение).

2. Признать утратившим силу постановление администрации от 07.12.2016 № 3666 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

3. Настоящее постановление опубликовать в установленном порядке и разместить на официальном сайте Горноуральского городского округа.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по социальной политике Ищенко В.И.

Глава округа Д.Г. Летников

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Горноуральского городского округа

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - Регламент) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, определяет стандарт, сроки и последовательность действий, а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги в Горноуральском городском округе.

1.2.Предметом регулирования регламента является порядок записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии музеев Горноуральского городского округа.

1.3. Круг заявителей: юридические и физические лица.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

1) Управлением культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа (далее – Управление) во время личного приема, а также посредством телефонной, факсимильной, почтовой, электронной связи.

С информацией о месте нахождения, графике работы, телефоне, адресе электронной почты Управления можно ознакомиться:

- на информационном стенде, расположенном на 2-м этаже администрации Горноуральского городского округа;

- на официальном сайте Горноуральского городского округа в разделе «Муниципальные услуги» (<http://www.grgo.ru>);

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (http://gosuslugi.ru).

2) Муниципальным бюджетным учреждением Горноуральского городского округа «Музейный комплекс» (далее – музей, организация, предоставляющая муниципальную услугу) во время личного приема, а также посредством телефонной, факсимильной, почтовой, электронной связи.

С информацией о месте нахождения, графике работы, телефоне, адресе электронной почты, официального сайта организации, предоставляющей муниципальную услугу можно ознакомиться:

- на официальном сайте Горноуральского городского округа в разделе «Муниципальные услуги» (<http://www.grgo.ru>);

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://gosuslugi.ru>);

- на информационных стендах, расположенных в месте нахождения музеев округа;

- на официальном сайте (странице) музея, организации, предоставляющей муниципальную услугу в сети Интернет.

Руководитель организации, предоставляющей муниципальную услугу, письменным приказом назначает специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги. Персональная ответственность руководителя организации, специалистов, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги и соблюдение требований настоящего регламента, закрепляется в их должностных инструкциях.

1.5. Информирование ответственными лицами осуществляется по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) сведения о месте нахождения и контактных телефонах, режиме работы структурных и обособленных подразделений организации, предоставляющей муниципальную услугу;

3) об адресах официальных сайтов администрации Горноуральского городского округа, Управления культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа, организации, предоставляющей муниципальную услугу, федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;

5) о графике приема специалистов, ответственных за предоставление информации о муниципальной услуге;

6) о предъявлении необходимых документов для получения муниципальной услуги непосредственно в музее;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

1.6. Время получения ответа при устном консультировании (на личном приеме или по телефону) не должно превышать 15 минут.

При письменном обращении ответ направляется в адрес заявителя почтой в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 15 дней с момента поступления обращения (запроса).

1.7. При изменении информации, регламентирующей предоставление муниципальной услуги, осуществляется ее периодическое обновление. Внесение изменений на соответствующих сайтах, а также на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги осуществляется не позднее десяти рабочих дней, следующих за днем изменения сведений.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением Горноуральского городского округа «Музейный комплекс».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии музеев;

2) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего регламента:

1) при личном обращении в музей срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 40 минут с момента обращения пользователя;

2) при использовании средств телефонной связи информация предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос получателя муниципальной услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую ему информацию.

В случае если сотрудники музея не могут ответить на вопрос получателя муниципальной услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения;

3) на информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях музеев, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы организации, предоставляющей муниципальную услугу;

4) на Интернет-сайте организации, предоставляющей муниципальную услугу - круглосуточно;

5) через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.ru) ответ заявителю направляется в течение трех рабочих дней;

6) при информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес обратившегося, в срок не позднее 5 рабочих дней с момента поступления обращения;

7) при поступлении письменного запроса на предоставление муниципальной услуги ответ на бумажном носителе (информационного письма) направляется на почтовый адрес заявителя в течение 10 дней со дня регистрации обращения.

2.4.5. Граждане, обратившиеся в музей с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

2.5.Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещается:

* на официальном сайте Горноуральского городского округа в разделе «Муниципальные услуги» ([http://www.grgo.ru](http://www.grgo.ru/gosserv/reglament));
* на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://gosuslugi.ru>).

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления Заявителем документов.

Для получения муниципальной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных), которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов.

Запрещается 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, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг; представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.7. Отсутствуют услуги, которые являются необходимыми и обязательными для получения муниципальной услуги.

2.8. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования предоставления таких документов.

2.9. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

3) текст письменного или электронного обращения не поддаётся прочтению;

4) запрашиваемая информация не связана с деятельностью музея по оказанию муниципальной услуги;

5) отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения музея;

6) завершение установленной законом процедуры ликвидации организации, предоставляющей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем.

2.10. Государственная пошлина или иная плата за оказание муниципальной услуги не предусмотрена. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно для всех юридических и физических лиц. Для предоставления муниципальной услуги не требуется обращения заявителя в иные органы власти и организации за услугами, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги – 15 минут.

2.12. Время ожидания в очереди при получении ответа на обращение Заявителем лично не должно превышать 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации обращения Заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Письменное обращение Заявителя, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в организацию, предоставляющую муниципальную услугу.

2.14.Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.14.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, действующим нормам охраны труда.

2.14.2. Рабочие места специалистов музея оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.14.3. Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги.

2.14.4. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами.

-стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

- пользовательскими компьютерами с доступом в Интернет.

- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователя.

- первичными средствами пожаротушения.

2.14.5. Доступ для пользователей в помещение свободный.

2.14.6. Здания и помещения, в которых предоставляется услуга, должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, столы для инвалидов должны размещаться в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок. Места ожидания должны соответствовать требованиям по обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов. В помещениях, в которых предоставляется услуга, должно быть обеспечено дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Помещения для получения услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами, в том числе оснащенными специальными адаптированными техническими средствами для слепых и слабовидящих пользователей. На стоянке должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается. Если здание и помещения, в которых предоставляется услуга, не приспособлены или не полностью приспособлены для потребностей инвалидов, инвалидам предоставляется помощь в преодолении барьеров.

2.15.Показатели качества и доступности муниципальной услуги.

2.15.1. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, лиц, проживающих за рубежом.

2.15.2. Муниципальная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, так как предоставляется заявителю в момент обращения.

2.15.3. Показателями, характеризующими доступность муниципальной услуги, являются:

- наличие возможностей беспрепятственного доступа граждан с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в котором предоставляется муниципальная услуга;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.15.4. Показателями, характеризующими качество муниципальной услуги, являются:

- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;

- продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками музея при предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

3.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя.

3.2. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.2.1.При личном обращении заявителя:

- запись ответственными на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии Минералогического музея имени А.Е. Ферсмана и музея быта и ремесел п.Висим, непосредственно в момент обращения (максимальный срок выполнения административной процедуры 15 минут).

3.2.2. При обращении заявителя через сеть Интернет:

- к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.ru);

- на Интернет-сайт организации, предоставляющей муниципальную услугу.

Для получения муниципальной услуги в электронном виде через обращение к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.ru/), заявителю предлагается выполнить запрос на муниципальную услугу.

Муниципальная услуга в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляется только зарегистрированным на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), пользователям после получения индивидуального кода доступа к подсистеме "личный кабинет":

физические лица для получения индивидуального кода доступа вводят в информационную систему Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), следующую информацию: фамилия, имя, отчество заявителя, страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда Российской Федерации (СНИЛС), адрес электронной почты и номер контактного телефона;

индивидуальные предприниматели и юридические лица для получения индивидуального кода доступа к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) используют электронную подпись, соответствующую требованиям, установленным [Приказом](consultantplus://offline/ref=BB01B4D803AA8CC2C59F37D0013FF40FCC7B4F1EB6BFD5BE3B881A49692C175CB90181A975CD2E767CC6E9B7B1bEC2L) Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27.12.2011 № 796 "Об утверждении Требований к средствам электронной подписи и Требований к средствам удостоверяющего центра".

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) предоставлена в установленном порядке информация о муниципальной услуге.

3.2.3. При обращении заявителя по почте (электронной почте):

- прием, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении информации; максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 1 календарного дня;

- подготовка и направление заявителю информации или мотивированного отказа в предоставлении информации, максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 5 календарных дней.

3.3. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный отказ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.9. настоящего регламента.

3.4. Иные действия для предоставления муниципальной услуги не требуются.

3.5. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления муниципальной услуги, заявитель вправе обратиться в организацию, предоставляющую муниципальную услугу, с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

* на бумажном носителе в организацию, предоставляющую муниципальную услугу (заявителем представляется копия документа с опечатками и (или) ошибками);
* в электронной форме в отсканированном виде по адресу электронной почты организации, предоставляющей муниципальную услугу.

Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее - процедура), является поступление организацию, предоставляющую муниципальную услугу заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее - заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок осуществляется в соответствии с пунктом 3.2 настоящего регламента.

Зарегистрированное заявление передается руководителю организации, предоставляющей муниципальную услугу, который передает заявление специалисту библиотеки в соответствии с распределением должностных обязанностей.

По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок специалист библиотеки в течение 3 рабочих дней:

* принимает решение об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, готовит исправленный документ, направляет заявителю способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок, исправленный документ;
* принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, и готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, не допускается:

* изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;
* внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 5 календарных дней.

Результатом процедуры является:

* исправленный документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги;
* мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги

Выдача заявителю исправленного документа производится в порядке, установленном пунктом 3.2 настоящего регламента.

Способами фиксации результата выполнения административной процедуры являются регистрация исправленного документа или письменного отказа в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, в журнале исходящей документации.

**4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. В целях эффективности, полноты и качества оказания муниципальной услуги осуществляется контроль за исполнением муниципальной услуги (далее – контроль).

Задачами осуществления контроля являются:

* соблюдение настоящего регламента;
* предупреждение и пресечение возможных нарушений прав и законных интересов заявителей;
* выявление имеющихся нарушений прав и законных интересов заявителей и устранение таких нарушений;
* совершенствование процесса оказания муниципальной услуги.

4.2. Формами осуществления контроля являются текущий контроль и проверки (плановые и внеплановые).

Текущий контроль за надлежащим выполнением специалистами организации административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителем (руководителем отдела) организации, оказывающей муниципальную услугу.

4.3. Плановые проверки проводятся в соответствии с графиком, утвержденным приказом начальника Управления культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа.

Состав лиц, осуществляющих плановую проверку, и лиц, в отношении действий которых будет проведена плановая проверка, устанавливается приказом начальника Управления культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа. Приказ доводится до сведения руководителя организации, предоставляющей муниципальную услугу, не менее чем за три рабочих дня до проведения плановой проверки.

По результатам проведения плановой проверки составляется акт, который подписывается лицами, осуществляющими проверку, лицом, в отношении действий которого проводится проверка, руководителем (руководителем отдела) организации, предоставляющей муниципальную услугу.

Результаты плановой проверки доводятся не позднее, чем в трехдневный срок со дня оформления акта проверки, до начальника Управления культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа, руководителя (руководителя отдела) организации, предоставляющей муниципальную услугу, и специалиста, в отношении которого проведена проверка.

4.4. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению граждан.

Основанием для проведения внеплановой проверки является приказ начальника Управления культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа.

Состав лиц, осуществляющих внеплановую проверку, и лиц, в отношении действий (бездействий) которых будет проведена проверка, устанавливаются приказом начальника Управления культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа. Приказ доводится до сведения руководителя организации, предоставляющей муниципальную услугу.

По результатам проведения внеплановой проверки составляется акт, который подписывается лицами, осуществляющими проверку, лицом, в отношении действий (бездействий) которого проводится проверка, руководителем (руководителем отдела) организации, предоставляющей муниципальную услугу.

Результаты внеплановой проверки доводятся не позднее, чем в трехдневный срок со дня оформления акта проверки, до заявителя (по обращению которого проводилась проверка), до начальника Управления культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа, руководителя (руководителя отдела) организации, предоставляющей муниципальную услугу, и специалиста, в отношении действий (бездействий) которого проведена проверка.

При проверках могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельной административной процедуры.

4.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.6. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления обращения в адрес администрации Горноуральского городского округа.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

5.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ организации, предоставляющей муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) организации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица организации, предоставляющей муниципальную услугу, может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте.

5.4. Прием жалоб на организацию, предоставляющую муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе осуществляется по месту предоставления муниципальной услуги.

5.5. Прием жалоб на организацию, предоставляющую муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе осуществляется также администрацией Горноуральского городского округа, Управлением культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа. Прием жалоб на организацию, предоставляющую муниципальную услугу, многофункциональным центром не осуществляется.

5.6. В случае подачи жалобы на организацию, предоставляющую муниципальную услугу, при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба на организацию, предоставляющую муниципальную услугу, 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:

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

2) 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.

5.7. В электронной форме жалоба на организацию, предоставляющую муниципальную услугу, может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта Горноуральского городского округа ([http://www.grgo.ru](http://www.grgo.ru/gosserv/reglament));

2) Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

3) портала федеральной государственной информационной системы (https://do.gosuslugi.ru/), 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 - информационная система досудебного обжалования);

4) электронной почты администрации Горноуральского городского округа, электронной почты Управления культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа, организации, предоставляющей муниципальную услугу.

5.8. Жалоба должна содержать:

1) наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица организации, предоставляющей муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица организации, предоставляющей муниципальную услугу;

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

5.9. Организация, предоставляющая муниципальные услуги, обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах в сети Интернет, на Едином портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.10. Прием и регистрация жалобы, поступившей в администрацию Горноуральского городского округа, производится отделом организационной работы администрации Горноуральского городского округа. Прием и регистрация жалобы, поступившей в Управление культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа, производится специалистом Управления, ответственным за организацию делопроизводства. Прием и регистрация жалобы, поступившей в организацию, предоставляющую муниципальную услугу, производится специалистом, ответственным за организацию делопроизводства.

5.11. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в предоставлении муниципальной услуги, в приеме документов от заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги, глава Горноуральского городского округа (начальник Управления культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа – если жалоба поступила в Управление, руководитель организации, предоставляющей муниципальную услугу – если жалоба поступила в организацию) принимает одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим регламентом, а также в иных формах;

- отказать в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы организация, предоставляющая муниципальную услугу, 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.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) решение, принятое по жалобе;

6) в случае, если жалоба признана подлежащей удовлетворению:

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

информация о действиях, осуществляемых в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;

извинения за доставленные неудобства;

информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) в случае, если жалоба признана не подлежащей удовлетворению, - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой Горноуральского городского округа (начальником Управления культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа - если жалоба поступила в Управление, руководителем организации, предоставляющей муниципальную услугу – если жалоба поступила в организацию, предоставляющую муниципальную услугу).

5.14. Администрация Горноуральского городского округа (Управление культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа, организация, предоставляющая муниципальную услугу) отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) организации, предоставляющей муниципальную услугу, её должностных лиц, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы.

5.15. Администрация Горноуральского городского округа (Управление культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа, организация, предоставляющая муниципальную услугу) вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи. В данном случае заявителю, направившему такую жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

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

5.16. Администрация Горноуральского городского округа (Управление культуры и молодежной политики администрации Горноуральского городского округа, организация, предоставляющая муниципальную услугу) сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.17. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса РФ об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.18. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, а также если решение не было принято, то он вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном судебном порядке.

Приложение № 1

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические

и интерактивные экскурсии»

Директору .

Наименование учреждения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. руководителя

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя полностью

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проживающего

по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-mail (телефон):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу записать на обзорную (тематическую) экскурсию по музею быта и ремёсел п. Висим (Минералогическому музею имени А.Е. Ферсмана)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата, время

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

количество человек, возраст

Прошу подтвердить запись на экскурсию (почтовым отправлением, электронной почтой, по телефону).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата Подпись

Приложение № 2

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические

и интерактивные экскурсии»

Форма информационного письма- ответа получателю муниципальной услуги

**БЛАНК ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА - ИСПОЛНИТЕЛЯ УСЛУГИ**

№ от 20 г.

На № от г.

Заявителю

Иванову О.А.

/ФИО получателя услуги/

Подтверждаем запись на обзорную (тематическую) экскурсию по музею быта и ремёсел п. Висим (Минералогическому музею имени А.Е. Ферсмана)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата, время

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

количество человек, возраст

Стоимость экскурсии руб. для взрослого, руб. для детей.

Директор /ФИО руководителя/

Подпись

ФИО исполнителя,

телефон,

электронный адрес

Приложение № 3

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

Форма информационного письма- отказа в получении услуги получателю услуги

**БЛАНК ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА - ИСПОЛНИТЕЛЯ УСЛУГИ**

№ от 20 г.

На № от г.

Заявителю

Иванову О.А.

/ФИО получателя услуги/

Сообщаем, что Мы не можем подтвердить запись на обзорную (тематическую) экскурсию по музею быта и ремёсел п.Висим (Минералогическому музею имени А.Е. Ферсмана)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата, время, количество человек, возраст

в связи с тем, что отсутствует свободное место в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения музея.

Директор /ФИО руководителя/

Подпись

ФИО исполнителя,

телефон,

электронный адрес.