



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ВЕРХНЕСАЛДИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 14.08.2019 № 2367
г. Верхняя Салда

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

В соответствии с федеральными законами от 06 октября 2011 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением администрации Верхнесалдинского городского округа от 23.05.2019 № 1696 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Уставом Верхнесалдинского городского округа,
ПОСТАНОВЛЯЮ:

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

2. Директору муниципального бюджетного учреждения культуры Верхнесалдинский краеведческий музей обеспечить исполнение административного регламента, утвержденного настоящим постановлением.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Верхнесалдинского городского округа от 28.09.2012 № 1948 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

5. Настоящее постановление опубликовать в официальном печатном издании «Салдинская газета» и разместить на официальном сайте Верхнесалдинского городского округа <http://www.v-salda.ru>.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по управлению социальной сферой Е.С. Вербих.

Глава Верхнесалдинского городского округа



М.В. Савченко

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Верхнесалдинского городского
округа
от 14.08.2019 № 2367
«Об утверждении
административного регламента
предоставления муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии»

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные экскурсии»**

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Круг заявителей

3. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица.

**Требования к порядку информирования
о предоставлении муниципальной услуги**

4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

1) непосредственно в помещениях музея, оказывающего услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

3) при обращении по телефону в муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнесалдинский краеведческий музей (далее - Учреждение) - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4) на официальном сайте Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

5) при обращении по электронной почте в Учреждение – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в Учреждения - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

5. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, размещена на официальных сайтах Учреждений оказывающих муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальном сайте администрации Верхнесалдинского городского округа www.v-salda.ru.

6. Электронные обращения граждан принимаются на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://vskmuzeum.ru> (в разделе «Обратная связь»).

7. На официальном сайте Учреждения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

1) полное наименование и полные почтовые адреса Учреждений, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

2) номера справочных телефонов Учреждений.

8. Консультации оказываются ответственными специалистами Учреждений по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) об адресах официальных сайтов Учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

5) о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждений, и ответственных специалистов Учреждений.

Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Наименование муниципальной услуги

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

Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

10. Предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры Верхнесалдинский краеведческий музей.

Описание результата предоставления муниципальной услуги

11. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) информирование заинтересованных лиц о времени и месте проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий учреждений;
- 2) повышение эффективности использования средств телефонной связи, сайтов, электронной почты, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 3) повышение эффективности использования современных методов распространения информации (директ-медиа, флаеры и другие) в связи с предоставлением муниципальной услуги;
- 4) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии учреждений (далее - экскурсия).

Срок предоставления муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

12. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого способа получения муниципальной услуги в соответствии с условиями административного регламента:

- 1) по телефону;
- 2) на информационных стендах учреждений;
- 3) посредством внешней рекламы;
- 4) по электронной почте;
- 5) посредством личного обращения;
- 6) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 7) по письменным обращениям (запросам).

13. При использовании средств телефонной связи информация о времени и месте экскурсий и запись на них предоставляется в момент обращения.

14. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях учреждения, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы учреждения, на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - круглосуточно.

15. Информация и внешняя реклама в городе Верхняя Салда и других населенных пунктах Верхнесалдинского городского округа в связи с проведением передвижных выставок должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться не позднее чем за 10 (десять) дней до их проведения.

16. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления обращения.

17. Порядок консультирования заявителя по интересующим вопросам во время личного приема специалистами учреждения должен быть определен внутренним локальным актом данного учреждения.

18. В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» электронные обращения граждан принимаются на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://vskmuzeum.ru> (в разделе «Обратная связь»). Ответ на электронное обращение дается ответственным специалистом музея (далее - специалист) в форме письменного текста в электронном виде в течение 5 (пяти) дней после получения запроса.

19. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации обращения.

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

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

20. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативно правовыми актами, регулиющими предоставление муниципальной услуги. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги размещен на официальных сайтах Учреждений оказывающих муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальном сайте администрации Верхнесалдинского городского округа www.v-salda.ru.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с законодательством Российской Федерации для
предоставления муниципальной услуги, являющихся необходимыми и
обязательными для предоставления муниципальной услуги и подлежащих
предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том
числе в электронной форме, порядок их предоставления**

21. Предоставление муниципальной услуги осуществляется по обращению Заявителя в письменной, устной или электронной форме.

22. Документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, не предусмотрено.

**Указание на запрет требовать у заявителя предоставления документов,
информации или осуществления действий**

23. Запрещается требовать от заявителя:

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

2) предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области 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 муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев;

4) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

5) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

б) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

7) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) ответственного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

24. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа
в предоставлении муниципальной услуги**

25. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

26. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

2) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен административным регламентом;

3) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, специалиста Учреждения, а также членов его семьи, при этом заявителю в письменной форме сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст электронного обращения не поддается прочтению, при этом ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению;

5) запрашиваемая информация не связана с деятельностью учреждения по предоставлению муниципальной услуги;

6) при обращении в ходе личного приема или по телефону заявитель отказывается назвать свои полные фамилию и имя (наименование

организации), контактный телефон, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии;

7) в письменном обращении и при обращении по электронной почте не указаны фамилия заявителя (наименование организации), направившего обращение, почтовый (электронный) адрес по которому должен быть направлен ответ, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии;

8) если у музея нет свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения музея.

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

27. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, нет.

Размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

28. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

29. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче заявителем письменного обращения непосредственно в учреждение и общий максимальный срок приема обращения не должен превышать 15 (пятнадцать) минут.

30. Время ожидания в очереди при получении ответа на обращение заявителем лично не должно превышать 15 (пятнадцать) минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области о социальной защите инвалидов

31. Места ожидания должны быть оборудованы:

- средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;
- средствами оказания первой медицинской помощи;
- местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;
- посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т.д.);
- столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т.д.).

32. Места ожидания должны соответствовать требованиям по обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

33. Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

34. В местах ожидания должны быть размещены стенды, терминалы с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, информационной табличкой с указанием: фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на информационных стендах или в информационных электронных терминалах, должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

35. Основными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- обеспечение возможности направления запроса в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, по электронной почте;
- обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- продолжительность взаимодействий заявителя со специалистами учреждений при предоставлении муниципальной услуги не более 30 (тридцати) минут.

36. Заявитель может получить муниципальную услугу в электронном виде посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Учреждения.

37. Основными показателями качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность порядком информирования о муниципальной услуге, условиями ожидания приема, вниманием специалистов учреждения;
- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет».

**Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ
ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ),
ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ
ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
(ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ,
В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ**

38. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

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

- 1) создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге;
- 2) рассмотрение обращения и оказание услуги по информированию и записи на экскурсию.

40. Основанием для начала административной процедуры является утвержденный руководителем учреждения план работы, включающий в себя план проведения экскурсий, проводимых учреждением.

41. Размещение информации осуществляется ежемесячно в обязательном порядке:

- 1) путем размещения информации на специальном информационном стенде в учреждении;
- 2) путем размещения информации на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

42. Также размещение информации может осуществляться следующими способами:

- 1) размещение внешней рекламы в населенных пунктах Верхнесалдинского городского округа (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т.д.);
- 2) изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т.д.);
- 3) размещение информации в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
- 4) размещение информации в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

43. Учреждения самостоятельно определяют способы размещения информации.

44. Предоставление информации, размещенной на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», осуществляется в круглосуточном режиме.

45. В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения музейных проектов на официальном сайте в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет» Учреждения вносятся соответствующие поправки в течение 8 (восьми) часов с момента принятия решения.

46. Результатом исполнения административной процедуры является предоставление достоверной информации о проведении экскурсий на территории Верхнесалдинского городского округа, размещенной способами, указанными в пунктах 41 и 42 настоящего Административного регламента, и запись на них.

47. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в учреждение обращения заявителя о предоставлении информации или о записи на проведение экскурсии при личном обращении, по телефону, почтовым отправлением или по электронной почте учреждения.

48. Прием обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется по телефону и в ходе личного приема организатором экскурсий учреждения, а заявок, поступивших в письменном виде или по электронной связи, - сотрудником учреждения, уполномоченным на прием, регистрацию и отправку корреспонденции.

49. Организатор экскурсий учреждения, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, рассматривает и изучает обращение на предмет соответствия условиям предоставления муниципальной услуги.

50. В случае если обращение заявителя соответствует условиям и требованиям по предоставлению муниципальной услуги, организатор экскурсий учреждения вносит запись о желании заявителя посетить экскурсию в Журнал регистрации обращений заявителей с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени проведения, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии). После регистрации заявки организатор экскурсий музея информирует учреждения (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) о принятии заявки.

51. Организатор экскурсий учреждения после уведомления заявителя о регистрации его заявки рассматривает ее по существу вопроса и вносит соответствующую запись в график проведения экскурсий и информирует заявителя: о принятии заявки на запись на экскурсию; о времени и месте проведения экскурсии; о льготах на оплату экскурсии.

52. В случае если проведение экскурсии (на которую подана заявка) в заранее забронированный день и час не представляется возможным, организатор экскурсий учреждения должен известить об этом заявителя по телефону или электронной почте и предложить другую дату и время проведения экскурсии.

53. Если заявитель не может в назначенное время приехать на экскурсию, он должен известить об этом организатора экскурсий учреждения по телефону, лично, через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» не позднее чем за 1 (один) день до назначенного времени проведения

экскурсии. Данное требование обусловлено тем, что несоблюдение графика проведения экскурсий порождает сбои в организации экскурсионного процесса учреждения в целом.

54. В случае если заявка не соответствует условиям и требованиям по предоставлению муниципальной услуги, организатор экскурсий учреждения готовит ответ заявителю с мотивированным отказом в предоставлении муниципальной услуги. Организатор экскурсий учреждения информирует заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

55. В случае невозможности предоставления муниципальной услуги в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением заявителя информируют (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) об этом и предлагают уточнить и дополнить обращение.

56. Контрольные точки процесса предоставления муниципальной услуги в электронном и письменном виде:

1) обращение заявителя в учреждение в письменном виде, по электронной почте;

2) прием заявки специалистом и передача заявки организатору экскурсий учреждения для обработки и подготовки ответа; информирование заявителя о приеме заявки (в течение 1 (одного) рабочего дня);

3) регистрация заявки организатором экскурсий учреждения в Журнале регистрации обращений заявителей (в течение 1 (одного) рабочего дня);

4) рассмотрение заявки организатором экскурсий учреждения (в течение 1 (одного) рабочего дня);

5) внесение организатором экскурсий учреждения заявки в график проведения экскурсий при наличии возможности принять экскурсию в указанный день и час и подготовка сообщения для заявителя о предоставлении муниципальной услуги; подготовка организатором экскурсий учреждения сообщения заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги в случае невозможности принять экскурсию в указанный день и час;

6) передача организатором экскурсий сообщения специалисту для отправки заявителю (в течение 1 (одного) рабочего дня).

57. Письменное (электронное) обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию.

58. При первичной обработке письменного обращения ответственный специалист учреждения:

1) проверяет правильность адресования и целостность упаковки почтового отправления (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);

2) вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;

3) при получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения,

не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), передает, не вскрывая конверт, руководителю учреждения для принятия решения по его отправке в правоохранительные органы.

59. Письменное обращение, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в учреждение. Регистрация обращений производится в день поступления до 17 часов, в пятницу и предпраздничные дни - до 15 часов. Обращения, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

60. Электронная почта просматривается ответственным специалистом учреждения не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется.

61. В ответе на письменное обращение заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок ответственного специалиста учреждения, осуществляющего подготовку ответа. Специалист учреждения, ответственный за подготовку информации, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации и передает на подпись специалисту учреждения, ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении информации. Ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

62. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты учреждения в вежливой (корректной) форме информируют заявителя по интересующим их вопросам.

63. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени и отчестве специалиста учреждения, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 (десять) минут.

64. При личном устном обращении специалисты учреждения обязаны относиться к обратившимся гражданам вежливо, корректно и внимательно. Информация предоставляется в устной форме.

65. Муниципальная услуга считается предоставленной в случае:

- 1) информирования заявителя о времени и месте проведения экскурсий учреждения;
- 2) осуществления записи на экскурсии в учреждениях.

Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

**Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением
и исполнением ответственными должностными лицами положений
административного регламента и иных нормативных правовых актов,
устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги,**

а также принятием ими решений

66. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется администрацией Верхнесалдинского городского округа или директором Учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами Учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

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

67. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок Учреждения администрацией Верхнесалдинского городского округа, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) специалистов Учреждения.

68. Проведение проверок осуществляется на основании ежемесячных планов работы администрации Верхнесалдинского городского округа или по конкретной жалобе (претензии) заявителя.

Проведение проверок осуществляется на основании решения главы Верхнесалдинского городского округа: формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты администрации Верхнесалдинского городского округа.

Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется главе Верхнесалдинского городского округа.

Ответственность должностных лиц учреждений за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

69. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

70. Персональная ответственность специалистов Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны

граждан, их объединений и организаций

71. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес Учреждения.

Раздел 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба)

72. Заявитель может обратиться с жалобой на Учреждение, предоставляющую муниципальную услугу, его должностных лиц в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- 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 Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа;
- 7) отказ Учреждения, его должностного лица в исправлении допущенных Учреждением, его должностным лицом 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 Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа;

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, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

73. Жалоба на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, может быть направлена для рассмотрения в Учреждение, администрацию Верхнесалдинского городского округа в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте.

74. Прием жалоб на Учреждение, его должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе осуществляется по месту предоставления муниципальной услуги.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг Учреждением.

75. В случае подачи жалобы на Учреждение, его должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

76. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- 1) официального сайта Учреждения, администрации Верхнесалдинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 2) сети Интернет.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в подпункте 2 пункта 75 настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

77. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3 пункта 77 настоящего административного регламента);

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

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

78. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, 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;

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.

79. Организационный отдел администрации Верхнесалдинского городского округа осуществляет следующие действия:

1) прием жалоб в соответствии с требованиями, установленными настоящим Разделом;

2) направление жалоб на рассмотрение главе Верхнесалдинского городского округа, с учетом пункта 93 настоящего административного регламента;

3) размещение информации о жалобах на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, в реестре жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, в информационной системе досудебного обжалования в соответствии постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» (далее – региональный реестр жалоб).

80. В случае если в отношении поступившей жалобы на Учреждение федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения указанной жалобы, положения настоящего Раздела не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

81. Жалоба подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги, и его должностных лиц не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

82. Жалоба на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, его должностных лиц рассматривается главой Верхнесалдинского городского округа.

83. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

84. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в письменной форме.

При удовлетворении жалобы Учреждение 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.

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

86. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, рассмотревшего жалобу на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, 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 Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, 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.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой Верхнесалдинского городского округа.

87. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение указанной жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

88. Основания отказа в удовлетворении указанной жалобы:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, 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 на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, 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) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

89. Жалоба может быть оставлена 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. В данном случае жалоба не подлежит направлению на рассмотрение.

90. По результатам рассмотрения жалобы заявителю сообщается об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

91. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

92. В случае если жалоба на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подана заявителем на имя должностного лица, в компетенцию которого не входит принятие решения по указанной жалобе, такая жалоба регистрируется в органе, предоставляющем муниципальную услугу не позднее следующего рабочего дня со дня поступления указанной жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации такая жалоба направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, должностному лицу.

При этом орган или должностное лицо, перенаправившие жалобу, в письменной форме информируют о перенаправлении указанной жалобы заявителя.

93. Срок рассмотрения жалобы в случае ее переадресации, предусмотренном пунктом 92 настоящего административного регламента, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение в органе, предоставляющем муниципальные услуги.

94. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.