

ПРИЛОЖЕНИЕ  
УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации города  
Котовска Тамбовской области  
от 08.11.2011 № 2038  
с изменениями  
от 24.01.2012 № 119  
от 23.05.2012 № 987  
от 26.11.2012 № 2683  
от 01.04.2013 № 899  
от 16.12.2013 № 3090

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» на  
территории городского округа – город Котовск Тамбовской области

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» на территории городского округа – город Котовск Тамбовской области (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения результатов и качества доступности исполнения муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» на территории города Котовска Тамбовской области (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги (далее заявители), а также определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении данной муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей муниципальной услуги.

Заявителями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, юридические лица.

1.3. Информация о местах нахождения, справочных телефонах, адресах официальных сайтов и графике работы структурных подразделений администрации города и иных организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры Музейный историко-просветительный образовательный комплекс (далее Музей).

Место нахождения Музея: 393190, город Котовск, Тамбовская область, улица Кирова, дом 5.

Телефон/факс: 8(47541) 4-49-22.

График работы Музея: понедельник - пятница с 8.00 до 17.00;  
суббота с 10.00 до 16.00.

Выходной день – воскресенье.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на 1 час.

Адрес официального сайта Музея: <http://mipok.moi.su>

Адрес электронной почты Музея: [museum.kotovsk@mail.ru](mailto:museum.kotovsk@mail.ru)

Адрес официального сайта администрации города:  
<http://kotovsk.tambov.gov.ru>.

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций):  
<http://www.gosuslugi.ru> (далее – федеральный портал).

Портал государственных услуг Тамбовской области:  
<http://pgu.tambov.gov.ru> (далее – региональный портал).

1.3.1. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является администрация города Котовска Тамбовской области (далее - администрация города) Муниципальную услугу оказывает Музей.

График работы администрации города: понедельник – пятница  
с понедельника по пятницу включительно с 8.30 до 17.30, обед с 12.30 до 13.30.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Информирование осуществляется по следующим вопросам:

о местонахождении, графике работы Музея;

о телефонах, адресах официального сайта администрации города Котовска, адресах электронной почты;

о возможности получения муниципальной услуги в электронном виде;

о порядке и способах получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.4.2. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде индивидуального и публичного информирования.

1.4.3. Индивидуальное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется:

посредством непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

путем взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, с заявителями по почте, электронной почте.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения, в который позвонил гражданин,

фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Ответ на обращения заявителей дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, исполнившего ответ на обращение.

Обращения заявителей рассматриваются с учетом времени, необходимого для подготовки ответа в срок, не превышающий 3 дней со дня регистрации письменного обращения.

1.4.4. Публичное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения информации:

на официальном сайте администрации города Котовска Тамбовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://kotovsk.tambov.gov.ru.>;

на портале государственных услуг Тамбовской области <http://pgu.tambov.gov.ru.> (далее региональный портал);

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru.> (далее федеральный портал);

на официальном сайте Музея <http://mirok.moi.su>

в средствах массовой информации (далее СМИ);

на информационных стендах, расположенных в здании Музея.

1.4.5. На официальном сайте администрации города размещаются:

текст Административного регламента (полная версия – на официальном сайте администрации города, извлечения из административного регламента - на информационном стенде в Музее);

блок-схема, определенная в приложении № 1 к Административному регламенту, описание порядка предоставления муниципальной услуги;

контактная информация, местонахождение и режим работы Музея;

форма заявка на предоставление муниципальной услуги согласно приложению №2 к Административному регламенту;

форма отказа в предоставлении муниципальной услуги согласно приложению №3 к Административному регламенту.

1.4.6. Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

1.4.7. Основными требованиями к информированию являются:

достоверность и полнота информации;

соблюдение сроков и порядка предоставления информации о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсиях;

четкость в изложении информации;

удобство и доступность получения информации.

1.4.8. Информирование осуществляется по следующим вопросам:  
о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты и режиме работы Музея;

о времени, тематике выставок, экскурсий и других мероприятий.

1.5. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

1.5.1. Консультации по предоставлению муниципальной услуги осуществляются в порядке, установленном подпунктом 1.4.3. Административного регламента.

1.5.2. Основными требованиями при консультировании являются:  
актуальность и своевременность;  
четкость в изложении материала;  
полнота консультирования;  
удобство и доступность.

1.5.3. Консультации предоставляются по следующим вопросам:  
о порядке предоставления муниципальной услуги;  
о сроках исполнения муниципальной услуги;  
о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты и режиме работы Музея;

о порядке обжалования действий (бездействия) и решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц.

1.6. Порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги.

1.6.1. Документы, являющиеся основанием для получения муниципальной услуги, представляются в Музей посредством личного обращения заявителя, направления документов по почте, электронной почте или иным доступным способом.

Датой обращения и представления документов является день поступления и регистрации документов в Музее о проведении экскурсии.

Факт подтверждения направления документов по почте лежит на заявителе.

Факт получения обращения заявителя в электронном виде подтверждается ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера.

1.6.2. При личном обращении прием заявителей осуществляется в соответствии с графиком работы Музея, указанным в пункте 1.3 Административного регламента.

1.6.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном разделом 3 Административного регламента.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее – экскурсия).

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры Музейный историко-просветительный образовательный комплекс.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:  
запись на экскурсию;  
отказ в записи на экскурсию.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Запись на экскурсию при личном обращении в Музей или по телефону осуществляется не более 10 мин.

Запись на экскурсию при обращении вэлектронном виде осуществляется в течение рабочего дня со дня поступления заявления в Музей.

Запись на экскурсию при обращении по почте осуществляется в течение 3-х рабочих дней со дня поступления заявления в Музей.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании:

Конституции Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федерального закона от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

Основ законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

постановления администрации города от 12.11.2010 № 1909 «Об утверждении Порядка разработки и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;

Устава города Котовска Тамбовской области;

Устава Муниципального бюджетного учреждения культуры Музейный историко-просветительный образовательный комплекс.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

2.6.1. Для получения заявителем муниципальной услуги, необходимо предоставить следующие документы:

заявление о записи на экскурсию по форме согласно приложению №2 к Административному регламенту.

2.6.2. В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) при предоставлении муниципальной услуги от заявителя не требуется осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ.

От заявителя запрещается требовать:

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

представление документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы, взимаемой за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе. Заявитель подает заявление о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее экскурсия) в Музей.

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены, в том числе в форме электронного документа.

Действие настоящего абзаца не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.6.3. Образец заявления для получения муниципальной услуги можно получить у должностного лица лично, на официальном сайте Музея, на официальном сайте администрации города.

В случае если имеется техническая возможность предоставления муниципальных услуг в электронном виде, заявление заполняется в электронном виде согласно представленной на федеральном, либо региональном портале электронной форме.

2.6.4. Документы, являющиеся основанием для предоставления муниципальной услуги, предоставляются в Музей посредством личного обращения, либо направлением документов по почте.

Факт получения заявления в электронном виде подтверждается ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрации номера.

2.6.5. Обращение за получением муниципальной услуги и предоставлением муниципальной услуги могут осуществляться с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и Федерального закона № 210-ФЗ.

Запрос и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, подписанные простой электронной подписью и поданные заявителем с соблюдением требований части 2 статьи 21.1 и части 1 статьи 21.2 Федерального закона № 210-ФЗ, признаются равнозначными запросу и иным документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе, за исключением случаев, если федеральными законами или иными нормативными актами установлен и запрет на обращение за получением государственной или муниципальной услугой в электронной форме.

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

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

2.8. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги.

Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

если документы, полученные в электронном виде не подписаны электронной подписью и (или) электронная подпись не соответствует требованиям Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

если форма экскурсии предполагает ограничения по количеству участников – отсутствие свободных мест для участия в экскурсии;

в случае отмены экскурсии;

обращение в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения;

нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

нахождение заявителя в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) имущества Музея и одежды других потребителей.

Музей вправе оставить обращение заявителя без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом, в случае если в обращении заявителя содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Ответ на обращение заявителя не дается и не направляется на рассмотрение, в случае если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения заявителя сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.9.2. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется письменно в виде уведомления по форме согласно приложению №3 к Административному регламенту с указанием причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги должен содержать рекомендации о том, что нужно сделать, чтобы муниципальная услуга была предоставлена.

2.9.4. Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги по выбору заявителем вручается лично, по телефону или направляется по почте, электронной почте по указанному заявителем адресу.

Факт выдачи уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги отмечается в журнале регистрации уведомлений об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Обзорные, тематические и интерактивные экскурсии предоставляются на платной основе, согласно тарифам, утвержденным приказом директора Музея.

Правом бесплатного посещения пользуются дети до 5 лет, дети из многодетных семей, неработающие инвалиды 1 и 2 групп, участники и

инвалиды Великой Отечественной войны, участники военных действий в Афганистане и Чечне, участники ликвидации аварии в Чернобыле, сотрудники других музеев, студенты высших учебных заведений (при наличии подтверждающего документа).

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги лично и при получении результата предоставления муниципальной услуги до 15 минут.

2.12. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами из заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги:

2.13.1. Требования к присутственным местам:

прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях;

присутственные места включают места для ожидания, информирования, консультации и приема заявителей;

помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

в период с октября по май в местах ожидания размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.13.2. Требования к местам для информирования.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов;

бумагой и ручками.

2.13.3. Требования к местам для ожидания:

Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Места для ожидания очереди на предоставление или получение документов должны быть оборудованы стульями или скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием документов.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и ручками для письма.

2.13.4. Требования к местам для консультирования и приема заявителей.

Место для консультирования и приема заявителей муниципальной услуги должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и размещения документов.

Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей допускается.

2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги (за контролируемый период):

количество отказов в предоставлении муниципальной услуги	–1 %;
количество услуг оказанных за отчетный период	– по факту;
количество услуг оказанных в установленные сроки	– 100 %;
нарушение сроков оказания услуг	– 0;
количество обжалований решений и действий (бездействий)	– 0.

### 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. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

Последовательность и состав выполняемых административных процедур при предоставлении муниципальной услуги показаны на блок-схеме в приложении № 1 к Административному регламенту.

Осуществление записи на экскурсию включает выполнение следующих административных процедур:

осуществление записи на экскурсию при личном обращении заявителя в Музей или по телефону;

осуществление записи на экскурсию по почте, в электронном виде.

3.2. Предоставление муниципальной услуги при личном обращении в Музей или по телефону.

3.2.1. При личном обращении или по телефону заявителя в Музей должностное лицо Музея регистрирует заявку в установленном порядке.

Должностное лицо Музея информирует заявителя о перечне экскурсий, на которые осуществляется запись, о дате и времени проведения, наличия свободных мест на экскурсию, стоимости экскурсионного билета и порядке его оплаты.

В случае наличия свободных мест на экскурсию, если форма экскурсии предполагает ограничения по количеству участников, если заявителя устраивает дата и время проведения, должностное лицо Музея осуществляет запись на экскурсию в журнале учета экскурсионной работы.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 30 мин.

3.3. Предоставление муниципальной услуги по почте, в электронном виде включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявки на экскурсию;  
рассмотрение заявления на экскурсию;  
подготовка и направление ответа заявителю.

3.3.1 Прием и регистрация заявки на экскурсию.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 30 минут. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации обращения заявителя является поступление заявки на экскурсию в Музей.

При поступлении заявки на экскурсию по почте должностное лицо Музея:

регистрирует заявку в установленном порядке;  
направляет заявку для рассмотрения директору Музея.

При поступлении обращения заявителя в электронном виде должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов в электронном виде:

распечатывает заявку;  
регистрирует заявку в установленном порядке;  
подтверждает факт получения заявки ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера;  
направляет на рассмотрение директору Музея.

3.3.2. Рассмотрение заявки на экскурсию.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 30 минут.

Директор Музея:

определяет должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги;

дает указания должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, порядка и срока исполнения.

3.3.3. Подготовка и направление ответа.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 3 календарных дня.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения заявителя;

рассматривает заявку на наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

предоставляет следующую информацию: перечень экскурсий, на которые осуществляется запись о стоимости экскурсии и порядке её оплаты, наличие свободных мест на участие в экскурсии (если форма экскурсии предполагает ограничения по количеству участников). Подготовка информации осуществляется на основании утвержденного директором календарного плана, который размещается на сайте администрации города.

В случае, отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, готовит проект ответа на обращение заявителя и не позднее 1 рабочего дня до истечения срока предоставления муниципальной услуги в установленном порядке представляет на подпись директору Музея.

После подписания ответа директором Музея должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, направляет его заявителю по почте или иным способом, по указанному заявителем адресу.

В назначенный день проведения экскурсии заявитель приобретает входной экскурсионный билет, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги (далее экскурсовод) перед началом экскурсии знакомит заявителей с Правилами поведения в Музее, размещенными на информационном стенде.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, установленных подпунктом 2.9.1. Административного регламента, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги оформляет отказ в порядке, установленном пунктом 2.9. Административного регламента.

В случае отмены проведения экскурсии, изменения времени, даты, места её проведения Музей в течение 24 часов с момента принятия решения публично информирует заявителя способами, указанными в подпункте 1.4.1. Административного регламента, а также уведомляет заявителя по телефону, почте, электронной почте или иным доступным способом.

Заявителей, записавшихся на экскурсию ранее, Музей информирует об отмене экскурсии или изменении времени, даты, места проведения экскурсии лично, по телефону, по почте, электронной почте по указанному заявителем адресу.

Предлагает заявителю информацию о новой дате, времени, месте проведения экскурсии.

В случае если заявителю устраивает дата, время и место проведения экскурсии должностное лицо осуществляет запись на экскурсию в журнал учета экскурсионной работы и информирует заявителя о стоимости экскурсионного билета и порядке оплаты.

Максимальный срок исполнения данной процедуры составляет не более 30 мин.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за соблюдением требований данного регламента осуществляет директор Музея и администрация города в лице ее структурного подразделения отдела культуры и архивного дела администрации города Котовска (далее – Отдел культуры).

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

4.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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;

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

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

Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

## 5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.2.1. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы разделов 5.1. и 5.2. Административного регламента не применяются.

5.2.3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются муниципальным правовым актом.

5.2.4. Жалоба должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера)

контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

5.2.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Срок рассмотрения жалобы может быть сокращен в случаях установленных Правительством Российской Федерации.

5.2.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.6 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.8. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

5.2.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.2.10. Жалоба является рассмотренной, если на неё даны исчерпывающие ответы.

Заместитель главы  
администрации города

Н.Г. Вавилова