

АДМИНИСТРАЦИЯ СОСНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 06.11.2015 г.

№ 256

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области от 16 января 2012 года № 4 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Сосновском муниципальном районе Нижегородской области» в целях повышения качества, доступности и прозрачности результатов оказания муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при оказании муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) по предоставлению на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области»:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области» (далее – Административный регламент).

2. Управлению делами Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области обеспечить размещение Административного регламента в установленном порядке в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области (Е.В.Федина).

3. Управлению культуры, молодежной политики и спорта Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области обеспечить размещение Административного регламента в газете «Сосновский вестник» (Н.А.Штырова).

4. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на начальника управления культуры, молодежной политики и спорта Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области (Н.А.Штырова).

Глава Администрации
Сосновского муниципального района

А.С.Зимин

Утвержден
постановлением Администрации
Сосновского муниципального района
Нижегородской области
от 06.11.2015 г. № 256

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями
на территории Сосновского муниципального района Нижегородской
области»**

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области» (далее – Услуга) разработан в целях повышения качества и доступности Услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению Услуги.

1.2. Круг заявителей.

Получателями муниципальной услуги являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Граждане имеют право:

- получения необходимой информации о предоставлении Услуги;
- получения указанной Услуги в соответствии со сроками и требованиями, определенными настоящим регламентом;
- в досудебном и судебном порядке обратиться с жалобами на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления Услуги на основании настоящего Административного регламента.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении Услуги.

1.3.1. Информирование граждан и юридических лиц осуществляется посредством публичного и индивидуального информирования в формах устного и письменного информирования, а также размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3.2. Публичное письменное информирование осуществляется путем размещения информационных материалов на информационных стендах в управлении культуры, молодежной политики и спорта Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области (далее – управление культуры), публикации их в СМИ, размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования: на официальном сайте управления культуры Администрации: [http:// bondarenkonv@list.ru](http://bondarenkonv@list.ru), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru> и Интернет-портале государственных и муниципальных услуг Нижегородской области: <http://www.gu.nnov.ru>.

1.3.3. Информационные стенды в управлении культуры оборудуются в доступном для получателя Услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- адрес управления культуры, в т.ч. адрес его электронной почты;
- о должностных лицах, ответственных за предоставление Услуги и графике приема получателей Услуги (режиме работы), номерах телефонов для справок, адрес электронной почты;
- перечень в текстовом виде процедур по предоставлению Услуги;
- образцы заявления;
- об основаниях для отказа в предоставлении Услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих Услугу.

1.3.4. В индивидуальном порядке информацию о предоставлении Услуги можно получить при личном обращении:

- за консультацией к специалисту непосредственно в управлении культуры по адресу: 606170, Нижегородская область, Сосновский район, р.п. Сосновское, ул. Ленина, д.27, 3-й этаж;

- за консультацией к специалисту непосредственно в Муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Сосновского муниципального района Нижегородской области (далее – МФЦ) по адресу: Нижегородская обл., Сосновский р-н, р.п.Сосновское, ул. 1 Мая, д.42;

- с использованием средств телефонной связи. Телефон уполномоченного должностного лица управления культуры (далее – специалист): 8(83174) 2-68-95; 8(83174) 2-75-02, 8(83174)2-69-50; телефоны должностных лиц, ответственных за предоставление Услуги;

- по электронной почте управления культуры: bondarenkonv@list.ru

График работы управления культуры:

с понедельника по четверг с 8-00 до 17-15

пятница с 8-00 до 16.00

(обеденный перерыв 12-00 – 13-00)

выходные – суббота, воскресенье, праздничные дни.

График приема граждан в МФЦ:

понедельник – с 8.00 до 17.00 часов;

вторник – с 11.00 до 20.00 часов;

среда – с 8.00 до 17.00 часов;

четверг – с 8.00 до 17.00 часов;

пятница – с 8.00 до 16.00 часов;

суббота – с 9.00 до 13.00 часов;

выходные – воскресенье, праздничные дни.

1.3.5. Информирование об Услуге и о ходе ее предоставления осуществляется уполномоченным специалистом управления культуры.

Консультации предоставляются по вопросам:

- времени приема заявления;
- сроков рассмотрения заявления;
- порядка досудебного обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Услуги.

1.3.6. Индивидуальное устное информирование граждан и юридических лиц осуществляется уполномоченным должностным лицом при их личном обращении или по телефону.

Должностное лицо, осуществляющее прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Обязан принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости – с

привлечением других должностных лиц. Время ожидания граждан в очереди при индивидуальном устном информировании не должно превышать 15 минут.

Индивидуальное устное информирование каждого гражданина специалист осуществляет не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо через информационно-телекоммуникационные системы, указанные в пункте 1.3.3, либо отправить запрос по адресу электронной почты управления культуры. Он также может предложить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

1.3.7. Обязанности должностного лица при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций.

Звонки от граждан по вопросам информирования о порядке предоставления Услуги принимаются в соответствии с графиком работы организации. Разговор не должен продолжаться более 15 минут.

При информировании о порядке предоставления Услуги по телефону, должностное лицо, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, полное название организации.

В конце информирования должностное лицо, осуществляющее прием и консультирование, должно кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

1.3.8. Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан или юридических лиц осуществляется путем подготовки и отправления письменного ответа на обращение.

Ответ направляется в письменном виде через почтовые отделения, по электронной почте либо через Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций), Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией).

Ответ на письменное обращение, в том числе обращение, направленное в электронном виде, дается не позднее 8 рабочих дней со дня его регистрации.

II. Стандарт предоставления Услуги.

2.1. Наименование Услуги.

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области.

2.2. Наименование органа, предоставляющего Услугу.

Услугу предоставляет Администрация Сосновского муниципального района Нижегородской области в лице отраслевого (функционального) органа управления культуры.

Непосредственное предоставление Услуги осуществляется:

- в части консультирования предоставления Услуги, приема заявлений в управлении культуры.

- при подаче заявления на предоставление Услуги через МФЦ – также МФЦ.

Срок передачи заявления из МФЦ в управление культуры Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области составляет 1 рабочий день со дня поступления документов в МФЦ.

Должностным лицом, ответственным за предоставление Услуги в целом является начальник управления культуры. Другими должностными лицами, ответственными за предоставление Услуги являются уполномоченные должностные лица (директор, сотрудники МФЦ при подаче заявления через него) в пределах полномочий, установленных настоящим Регламентом.

2.3. Результат предоставления Услуги.

Конечным результатом предоставления Услуги является:

- запись на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию, либо отказ в записи.

2.4. Срок предоставления Услуги.

Не позднее 8 рабочих дней с момента регистрации заявления в управлении культуры.

Заявление на предоставление Услуги, поданное в ходе личного приема в управлении культуры или МФЦ, регистрируется в течение 15 минут. Заявление на предоставление Услуги, поступившее с помощью почтового отправления, а так же через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), в том числе Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области по адресу: <http://www.gu.nnov.ru/> регистрируется в течение 1 рабочего дня.

2.5. Правовые основания для предоставления Услуги.

Нормативно-правовое регулирование предоставления Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
 - Федеральный закон от 26.05.1996 №54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом Российской Федерации от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ "Гражданский кодекс Российской Федерации";
 - Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
 - Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
 - «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (от 09.10.1992 №3612-1);
 - Устав МБУК «Межпоселенческий районный краеведческий музей», утвержденный распоряжением Администрации Сосновского района от 30.09.2011г. №954-р.;
 - Устав МБОУ дополнительного образования межпоселенческая районная детская художественная школа, утвержденный от 19.10.2015 года №894-р.;
 - Устав МБУК «Центр развития народных промыслов и туризма», утвержденный от 27.08.2012 года №164-р.
- настоящий Регламент.

2.6. Перечень документов.

2.6.1. Заявление получателя Услуги;

2.6.2. Заявление необходимое для предоставления Услуги, можно получить у должностного лица управления культуры.

2.6.3. Заявление представляется на русском языке, либо имеют заверенный перевод на русский язык.

2.6.4. Датой обращения является день получения и регистрации заявления должностным лицом управления культуры.

Прием заявителей для подачи документов при личном обращении осуществляется в соответствии с графиком работы управления культуры.

2.7. 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 Услуги;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, включенных в утвержденный Правительством Нижегородской области перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги.

2.8. Способы подачи гражданами документов для предоставления Услуги:

- посредством личного обращения;
- через законного представителя;
- с использованием почтовой связи;
- через МФЦ;
- через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) по адресу: <http://www.gosuslugi.ru> или через Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области по адресу: <http://www.gu.nnov.ru/>.

При личном обращении в управление культуры или в МФЦ заявитель предоставляет заявление на бумажном носителе.

При обращении посредством почтовой связи заявитель предоставляет копии документов, заверенные в установленном порядке.

При поступлении заявления через Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций), заявитель предоставляет заявление в электронной форме в форматах JPEG или PDF.

2.9. Требования к оформлению документов.

Заявление, представляемое заявителем, должно быть правильно оформлено, не должно содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных исправлений, а также серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать его содержание.

2.10. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги.

Заявителю отказывается в приеме заявления в случаях, если:

- предоставленное заявление не поддается прочтению, заявление содержит нецензурные либо оскорбительные выражения;
- в заявлении не указана фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя или отсутствует его подпись;
- с заявлением на предоставление муниципальной услуги обратилось ненадлежащее лицо.

Заявитель имеет право повторно обратиться в управление культуры или в МФЦ после устранения оснований для отказа в приеме заявления.

Уведомление об отказе в приеме заявления с указанием причин отказа передается лично заявителю, либо направляется по адресу, указанному в заявлении.

2.11. Основания для приостановления предоставления Услуги.

Не предусмотрены.

2.12. Основанием для отказа в предоставлении Услуги является:

- предоставление заведомо ложной информации;

После устранения оснований для отказа в предоставлении Услуги, заявитель вправе обратиться повторно для получения Услуги.

2.13. Услуга предоставляется бесплатно.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги и при получении результата ее предоставления.

Максимальный срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут.

2.15. Сроки регистрации заявления о предоставлении Услуги.

Заявление гражданина или юридического лица, поступившее при непосредственном обращении заявителя в управление культуры либо при обращении через МФЦ, регистрируются в журнале регистрации обращения граждан в течение 15 минут с момента обращения.

Заявление гражданина поступившие почтовым отправлением, а также с помощью информационно-телекоммуникационных сетей, регистрируются в журнале регистрации обращения граждан в течение 1 рабочего дня с момента его поступления.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению текстовой информации о порядке предоставления Услуги.

2.16.1. Помещение для осуществления приема граждан оборудуется в соответствии с санитарными правилами и нормами, с соблюдением необходимых мер безопасности, в том числе оборудуются средствами пожарной сигнализации.

Для ожидания приема граждан отводятся места, оборудованные достаточным количеством стульев, столами для возможности оформления документов.

2.16.2. На информационных стендах размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению Услуги;
- полный текст Регламента и наиболее важные извлечения из него;
- местонахождение управления культуры и МФЦ, графики их работы, приема граждан, номера телефонов и факсов, адреса электронной почты;
- порядок получения консультаций по вопросам предоставления Услуги;
- порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления Услуги;
- блок-схема последовательности административных процедур и действий при предоставлении Услуги (Приложение №2 к Административному регламенту).

2.16.3. Рабочее место специалиста, ведущего прием, должно быть оборудовано офисной мебелью, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами, телефоном, информационными табличками с указанием должности, фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего прием заявлений.

Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется аптечкой для оказания доврачебной помощи.

Лицо, осуществляющее административные действия, связанные с предоставлением Услуги или информирование о ней, обязано предложить заявителю воспользоваться стулом, находящимся рядом с рабочим местом данного лица.

Одновременный прием двух и более заявителей не допускается.

2.16.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявление заявителя:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить

гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты в вежливой форме информируют обратившихся о правилах предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании структурного подразделения Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области, муниципальной организации управления культуры либо МФЦ, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Специалист предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми. В конце консультирования должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итог.

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.17. Показатели доступности и качества Услуги.

2.17.1. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения заявителями информации о порядке предоставления Услуги.

2.17.2. Показателями оценки качества предоставления Услуги являются:

- 1) соблюдение срока предоставления Услуги;
- 2) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении Услуги;
- 3) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении Услуги;
- 4) предоставление Услуги в электронной форме осуществляется на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), в том числе Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области по адресу: <http://www.gu.nnov.ru/>.

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

3.1. Блок-схема предоставления Услуги приводится в Приложении №2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. При предоставлении Услуги выполняются следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления;
- рассмотрение заявления;
- выдача заявителю письменного ответа о записи на тематические, обзорные и интерактивные экскурсии, подписанное начальником управления культуры, либо уполномоченным им должностным лицом, либо письма за

подписью начальника управления культуры (уполномоченным им должностным лицом) об отказе в записи.

3.2.1. Прием и регистрация заявления о предоставлении Услуги.

Основанием для начала административного действия по приему и регистрации заявления от заявителя является личное обращение, а также поступление по почте или в электронном виде в управление культуры либо МФЦ.

Прием и регистрация заявления при личном обращении заявителя на приеме в управлении культуры или в МФЦ осуществляется в течение 15 минут, а при подаче документов почтовым отправлением или через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в сети «Интернет» – в течение одного рабочего дня с момента получения документов.

При получении заявления в ходе личного приема специалист управления культуры (либо уполномоченный сотрудник МФЦ) проверяет правильность заполнения заявления.

В случае если заявление было заполнено ненадлежащим образом, специалист обязан указать на ошибки, подлежащие исправлению, а также предоставляет заявителю возможность повторного написания заявления на месте.

Заявление, необходимое для получения Услуги, может быть подано заявителем в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

В этом случае срок проверки и регистрации заявления или отказа в регистрации не должен превышать одного рабочего дня, а заявителю высылается уведомление о регистрации либо об отказе в регистрации полученного заявления.

Подача заявителем заявления в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг осуществляется путем заполнения интерактивных форм заявления, размещенного в соответствующем разделе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо в разделе Интернет-портала государственных и муниципальных услуг Нижегородской области.

Заявление, необходимое для получения Услуги может быть подано заявителем посредством почтового отправления.

В этом случае срок проверки и регистрации или отказа в регистрации заявления не должен превышать одного рабочего дня, а заявителю высылается второй экземпляр (либо копия заявления) заявления с отметкой о принятии документов почтой и их регистрации, либо с отметкой об отказе в регистрации с объяснением его причин. Также ему должно быть предложено явиться в управление культуры или в МФЦ в удобное для него время в рамках рабочего времени управления культуры либо МФЦ с целью личного исправления выявленных недостатков.

3.2.2. Рассмотрение заявления.

Должностное лицо управления культуры (должностное лицо МФЦ) в течение 2 рабочих дней рассматривает заявление и выносит предложение:

- о наличии оснований для отказа в предоставлении Услуги;
- об отсутствии оснований для отказа в предоставлении Услуги.

3.2.3. После рассмотрения заявления специалист управления культуры готовит проект письма о записи заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, или проект письма об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Максимальный срок выполнения административной процедуры 3 рабочих дня.

Результатом исполнения административного действия является выдача заявителю письма за подписью начальника управления культуры Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области о записи на обзорное, тематические и интерактивные экскурсии проводимые муниципальными учреждениями на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области либо письмо за подписью начальника управления культуры Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области об отказе в записи.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги осуществляется начальником управления культуры либо руководителем многофункционального центра за:

- приемом и оформлением документов;
- своевременностью предоставления услуги ответственными лицами.

Специалисты управления культуры, сотрудники многофункционального центра, непосредственно оказывающие муниципальную услугу, несут ответственность:

- за качество приема документов у заявителя;
- за несоблюдение последовательности административных процедур и сроков их выполнения, установленных Регламентом;
- за недостоверность информации, предоставляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента, в том числе устанавливающих последовательность действий, определенных административными процедурами, сроки осуществления административных процедур, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Нижегородской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, но не реже 1 раза в 5 лет.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок, полноты и качества исполнения муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством исполнения Услуги.

Контроль полноты и качества предоставления Услуги в управлении культуры и многофункциональном центре осуществляется Администрацией Сосновского муниципального района Нижегородской области и 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.

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

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением Услуги (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за

предоставление Услуги, а также в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений настоящего Регламента.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Услуги, несоблюдение требований Регламента по каждому действию или административной процедуре при исполнении Услуги.

Должностные лица Управления культуры и многофункционального центра, ответственные за предоставление Услуги, несут дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Услуги, несоблюдение требований настоящего Регламента.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Управления культуры и многофункционального центра при предоставлении Услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления Услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения Услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Услуги, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

5.1. Право заявителей на досудебное (внесудебное) обжалование решений.

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий или бездействия МФЦ, управления культуры, Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области, и их должностных лиц.

5.2. Жалоба подается в орган, предоставляющий Услуги (МФЦ, управления культуры или Администрацию Сосновского муниципального района Нижегородской области (далее – органы, предоставляющий Услуги), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего Услуги, должностного лица, предоставляющего Услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего Услуги, его должностного лица;

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

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

полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

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

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим Услугу, в месте предоставления Услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение Услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной Услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления Услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

а) официального сайта органа, предоставляющего Услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной информационной системы Нижегородской области «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области» (далее - Порталы).

5.7. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.8. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим Услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Услугу, его должностного лица. В случае, если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего Услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Сосновского муниципального района Нижегородской области и их должностных лиц.

Заявитель вправе обратиться с жалобой в вышестоящие инстанции:

- директору МФЦ по адресу: 606170, Нижегородская область, р.п.Сосновское, ул. 1 Мая, д.42;

- начальнику управления культуры Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области по адресу: 606170, Нижегородская область, р.п.Сосновское, ул. Ленина, д.27; по e-mail: bondarenkonv@list.ru; по телефону 8(83174) 26895;

- главе Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области по адресу: 606170, Нижегородская область, р.п.Сосновское, ул. Ленина, д.27; по e-mail: official@adm.ssn.nnov.ru; по телефону (83174)2-62-42.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего Услугу, и рассматривается им в порядке, установленном Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Сосновского муниципального района Нижегородской области и их должностных лиц.

5.9.В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Сосновского муниципального района Нижегородской области и их должностных лиц, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

5.10.Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим Услугу (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги;

б) нарушение срока предоставления Услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области для предоставления Услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области для предоставления Услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области;

е) требование с заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, нормативными правовыми актами Сосновского муниципального района Нижегородской области;

ж) отказ органа, предоставляющего Услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.12. В органах, предоставляющих Услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Сосновского муниципального района Нижегородской области и их должностных лиц;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Сосновского муниципального района Нижегородской области и их должностных лиц.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.14. Орган, предоставляющий Услугу, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Услугу, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления Услуг, на их официальных сайтах, на Порталах;

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

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего Услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5

рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

5.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

5.20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Сосновского муниципального района Нижегородской области и их должностных лиц в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

Приложение 1

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями на территории Сосновского муниципального района Нижегородской области»

Начальнику управления культуры, молодежной политики и спорта Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области

от

(фамилия, имя, отчество, или наименование юридического лица)

документ, удостоверяющий личность:
паспорт: серия _____ N _____
кем _____ выдан:

когда выдан: _____
(только для физических лиц)
место _____ регистрации:

(только для физических лиц)

место жительства: _____

(только для физических лиц)
Юридический адрес: _____

(только для юридических лиц)

контактный телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу осуществить запись на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию

На _____
Название экскурсии _____ (указать дату и время)

Я,

_____ ,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

даю согласие многофункциональному центру, Управлению культуры, молодежной политики и спорта Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных в заявленных мною целях, а именно – на совершение действий по

Подпись _____

Дата _____

М.П.

Приложение 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, проводимые
муниципальными учреждениями на
территории Сосновского
муниципального района Нижегородской
области»

**БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

