

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛЯНТОР**

**Сургутского района**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«13» ноября 2018 года № 1132

г.Лянтор

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические и

интерактивные экскурсии»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации городского поселения Лянтор от 20.06.2013 № 288 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным образованием городское поселение Лянтор», постановлением Администрации городского поселения Лянтор от 26.08.2011 № 466 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – Административный регламент) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу постановления Администрации городского поселения Лянтор:

- от 05.08.2013 № 368 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»»;

- от 01.08.2014 № 607 «О внесении изменений в постановление Администрации городского поселения Лянтор от 05.08.2013 № 368»;

- от  17.01.2018 № 51 «О внесении изменений в постановление Администрации городского поселения Лянтор от 05.08.2013 № 368»;

- от  26.06.2018 № 640 «О внесении изменений в постановление Администрации городского поселения Лянтор от 05.08.2013 № 368».

3. Муниципальному учреждению культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей» (Куриленко О.В.) при оказании муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» руководствоваться настоящим административным регламентом.

4. Обнародовать настоящее постановление и разместить на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава города С.А. Махиня

Приложение к постановлению  
 Администрации городского   
 поселения Лянтор

от «13» ноября 2018 года № 1132

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения юридических и физических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур), при предоставлении муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

1.2. Административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и органов, предоставляющих муниципальную услугу.

1.3.Оказание муниципальной услуги осуществляется в отношении записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в муниципальном учреждении культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей» (далее - МУК "ЛХЭМ").

1.4. Получатели муниципальной услуги - физические лица, юридические лица, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - Заявители).

1.5.Предоставление муниципальной услуги обеспечивают специалисты МУК «ЛХЭМ».

1.6. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги доводится до заинтересованных лиц:

* с использованием средств телефонной связи;
* при личном или письменном обращении заявителя в МУК «ЛХЭМ»;
* посредством размещения в сети Интернет: на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор, Портале государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Едином портале государственных и муниципальных услуг;
* по выбору заявителя в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью и (или) документов на бумажном носителе.

Адрес официального сайта: www.admlyantor.ru.

Адрес электронной почты: [lyantorhm@yandex.ru](mailto:lyantorhm@yandex.ru)

1.7. Сведения о местонахождении и графике работы МУК "ЛХЭМ":

Адрес: микрорайон 1, строение 15/1, г. Лянтор, Сургутский район, Тюменская область, 628449.

График (режим) работы:

- вторник - воскресенье с 10.00 до 18.00 часов без перерыва на обед;

- понедельник - выходной день.

1.8. Индивидуальное информирование по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется в устной и письменной форме, в том числе в форме электронного письма, в зависимости от формы обращения Заявителей или их представителей.

1.8.1. Информирование Заявителей в устной форме осуществляется при личном обращении непосредственно в МУК «ЛХЭМ» или по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону – 10 минут, при личном обращении – 15 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги должностное лицо МУК «ЛХЭМ» подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве, должности принявшего телефонный звонок.

1.8.2. Индивидуальное письменное информирование должно содержать ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается директором МУК «ЛХЭМ» или лицом его замещающим. Срок рассмотрения письменного обращения не может превышать десять календарных дней.

В случае если в заявлении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на заявление не даётся.

1.9. Публичное информирование осуществляется путём размещения информации в сети Интернет: на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор, сайте МУК «ЛХЭМ», Портале государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Едином портале государственных и муниципальных услуг.

1.10. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.11. Для получения сведений о ходе рассмотрения документов Заявителем указываются дата и входящий номер поданного заявления.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется МУК «ЛХЭМ».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является запись Заявителя на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии, либо обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Муниципальная услуга при обращении в форме личного посещения МУК "ЛХЭМ", телефонного обращения предоставляется Заявителю:

- с предварительным консультированием- 15 минут;

- без предварительного консультирования - 10 минут.

2.4.2. Муниципальная услуга при письменном или электронном обращении предоставляется Заявителю в течение 5 рабочих дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нижеперечисленными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

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

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденные ВС РФ от 09.10.1992 № 3612-1 ;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

- постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

- Устав МУК "ЛХЭМ".

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. При устном обращении (по телефону или лично) заявителя для получения муниципальной услуги, предоставление каких-либо документов не требуется.

2.6.2. При письменном обращении (по почте, в том числе и электронной) для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет заявление по форме согласно приложению 1 к настоящему Административному регламенту (заявление от юридического лица оформляется на фирменном бланке) с указанием экскурсии.

Заявление может быть представлено гражданами (физическими лицами), организациями в форме электронных документов, подписанных электронной подписью.

Заявление должно быть написано на русском языке. В тексте запроса не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. В заявлении чётко указывается фамилия, имя, отчество (при наличии) и почтовый адрес (адрес электронной почты) Заявителя.

2.7. Основаниями для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- отсутствие адреса в письменном обращении заявителя, на который должен быть направлен ответ;

- содержание в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений;

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги действующим законодательством не предусмотрены.

2.8.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- полная комплектация экскурсионной группы (в количестве более 25 человек);

- нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.10. Срок ожидания Заявителя в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Обращение Заявителя о предоставлении муниципальной услуги подлежит регистрации в день его поступления.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

У входа в помещение, предназначенное для приёма Заявителей, размещается табличка с наименованием учреждения.

Помещение для предоставления муниципальной услуги должно быть оборудовано стульями, столами, оргтехникой для работы специалистов МУК «ЛХЭМ», стульями для Заявителей.

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

В помещении, где предоставляется муниципальная услуга, создаются условия в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов для беспрепятственного доступа инвалидов к залу ожидания, местам для заполнения запросов о представлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для представления муниципальной услуги.

2.13. Требования к оборудованию мест ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей, должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания должно быть не менее двух.

2.14. Требования к местам информирования Заявителей, получения информации и заполнения заявления.

Место информирования, предназначенное для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуется стульями и столами для возможности оформления заявления.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги определяются для осуществления оценки и контроля деятельности МУК "ЛХЭМ".

В группу показателей доступности, позволяющих объективно оценивать деятельность МУК "ЛХЭМ", входят:

- график работы учреждения (удобный для Заявителя, неудобный);

- месторасположение учреждения (доступно, недоступно);

- наличие различных каналов получения информации о получении муниципальной услуги.

В группу показателей качества предоставления муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- достоверность информации о предоставлении муниципальной услуги;

- простота и ясность изложения информационных документов по предоставлению муниципальной услуги;

- качество результатов труда специалистов МУК "ЛХЭМ";

- количество обоснованных жалоб по предоставлению муниципальной услуги.

2.16. В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=C837F5DA88CCB058A83DCE77F633DF4FBC07E3F65F85919F3B88EC23D6B4A626C24D17BCE0E01A1Bq4wBF) 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](consultantplus://offline/ref=C837F5DA88CCB058A83DCE77F633DF4FB70CE4F45A8ACC9533D1E021D1BBF931C5041BBDE0E018q1w8F) на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Действие настоящего пункта не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Последовательность действий (административных процедур).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация заявления и его передача на исполнение;

- изучение содержания поступившего заявления;

- исполнение запроса.

3.2. Регистрация заявления и его передача на исполнение.

3.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление запроса Заявителя в МУК «ЛХЭМ».

3.2.2. При письменном обращении Заявителя о предоставлении муниципальной услуги специалист, ответственный за делопроизводство, по мере поступления заявлений осуществляет их регистрацию и передаёт заявления директору МУК «ЛХЭМ» для рассмотрения и назначения исполнителя, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

3.2.3. Срок выполнения административной процедуры - один рабочий день.

3.3. Изучение содержания поступившего заявления.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление специалисту МУК «ЛХЭМ» письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги с визой директора МУК «ЛХЭМ», либо устного запроса по телефону.

3.3.2. Специалист изучает содержание заявления, определяет степень полноты информации, содержащейся в заявлении и необходимой для его исполнения (местонахождение, адрес конкретной организации, лица, куда следует направить информацию по запросу).

3.3.3. Обращение Заявителя (письменное и устное) регистрируется в МУК «ЛХЭМ» в Книге учёта записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.3.4. Срок выполнения административной процедуры - один рабочий день.

3.4. Исполнение запроса.

3.4.1. При правильно поданном заявлении, специалист МУК «ЛХЭМ», ответственный за предоставление муниципальной услуги, подготавливает и предоставляет информацию директору МУК «ЛХЭМ» о результатах запроса, после чего производится запись Заявителя в Книгу записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.4.2. В случае если запрос не может быть исполнен, Заявителю подготавливается и направляется письменный ответ с объяснением причин невозможности исполнения запроса.

3.4.3. Срок выполнения административной процедуры – три рабочих дня.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1.Текущий контроль за соблюдением и исполнением административного регламента по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами осуществляется директором МУК «ЛХЭМ».

4.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения директором МУК «ЛХЭМ» проверок соблюдения и исполнения должностным лицом МУК «ЛХЭМ» положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, субъекта Российской Федерации.

4.3.Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностного лица.

4.4.Персональная ответственность должностного лица закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

4.5.Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми (внезапными). При проверке могут рассматриваться вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.6. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления обращения потребителя с жалобами на нарушение его прав, законных интересов, незаконными действиями или бездействием специалиста, оказывающего муниципальную услугу.

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

1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) работника органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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

1) нарушение срока регистрации запроса, комплексного запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими 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 Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=8CA49EFFF9FC38BC1D205DCA3E5C835F8E427A175BB6629C5A428E964BA8654809C35911F8S2j1F) Федерального закона № 210-ФЗ.

5.3. Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги.

5.4. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя   
органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, подаются в Администрацию городского поселения Лянтор (далее - Администрация города).

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица и (или) работника органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, подаются руководителю органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги.

5.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, его должностного лица и (или) работника может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации городского поселения Лянтор, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - Единый портал), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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;

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

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

5.7. В случае, если жалоба подаётся 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](garantf1://10064072.185/) Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с [законодательством](garantf1://10064072.18505/) Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) 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.

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

5.9. Приём жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется органом, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приёма жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

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

5.10. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в [пункте](#sub_1004) 5.7 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных [электронной подписью](garantf1://12084522.21/), вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.11. Жалоба, поступившая в орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены муниципальными правовыми актами городского поселения Лянтор.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

5.12. Жалоба рассматривается директором муниципального учреждения культуры «Лянторская централизованная библиотечная система». В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) директора муниципального учреждения культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей», жалоба рассматривается Главой городского поселения Лянтор (далее – Глава города) или его заместителем в соответствии с настоящим разделом Административного регламента.

5.13. В случае если в компетенцию органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, не входит принятие решения по жалобе в течение трёх рабочих дней со дня её регистрации орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, направляет такую жалобу в уполномоченный на её рассмотрение орган и в письменной форме информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

Срок рассмотрения такой жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на её рассмотрение органе.

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

5.14. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает  
её передачу в уполномоченный на её рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.15. Администрация города определяет уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела Административного регламента;

2) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с [пунктом](consultantplus://offline/ref=E3FD0A9AE3C3F02089EED867A807C302EB54FFDA23FD259099D0AECBC6E6EA1FD446DF318B21FCD46F38F) 5.13 настоящего раздела Административного регламента.

5.16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, [статьей 9.6](consultantplus://offline/ref=7A8079BB22A90FC58189C1F3198D79B95CD58978729DA03470E0BAA70FAD365508D845669A3BF640DF06D2E5O142J) Закона ХМАО-Югры от 11.06.2010 № 102-оз «Об административных правонарушениях» или признаков состава преступления, должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.12 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.17. Орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, обеспечивает:

1) оснащение места приёма жалоб;

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

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

4) формирование и представление ежеквартально Главе города информации о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворённых и неудовлетворённых жалоб).

5.18. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](garantf1://12077515.11027/) Федерального закона № 210-ФЗ 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 Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

5.20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение.

5.20.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.19 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

 В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.19 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.21. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в форме электронного документа, подписанного [электронной подписью](garantf1://12084522.21/), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа.

5.22. Орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.23. Орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

5.24. Орган, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Приложение 1 к регламенту

|  |  |
| --- | --- |
|  | Директору МУК «ЛХЭМ»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Ф.И.О.)  проживающего  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  почтовый или электронный адрес:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Заявление

о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Прошу принять заявку на проведение экскурсии (обзорная, тематическая, интерактивная (нужное подчеркнуть) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

дата время кол-во чел.

Возрастная группа:

* дети до 6 лет;
* с 7 до 14 лет;
* с 15 до 17 лет;
* с 18 до 35 лет;
* с 36 и старше.

Продолжительность экскурсии \_\_\_\_\_\_\_ мин.

Информацию прошу выдать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать способ передачи: лично заявителю или отправить по почте либо в электронном виде)

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

(подпись) (Ф.И.О.)

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

(дата)