

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

(в редакции постановлений администрации города Мончегорска от 26.06.2013 № 869, от 17.06.2014 № 648, от 10.06.2016 от 543, от 11.10.2019 № 1303, от 02.12.2019 № 1621)

## 1. Общие положения

### 1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по осуществлению записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в муниципальные музеи, расположенные на территории города Мончегорска (далее - муниципальная услуга).

### 1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические и юридические лица, лица имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).

### 1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах электронной почты и (или) формы обратной связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» отдела культуры, молодежной политики и взаимодействия с общественными объединениями администрации города Мончегорска (далее – ОКДМиВОО), а также муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» (далее – МБУ МЦК) и муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска» (далее – МБУ МИГ) размещаются:

- на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска: <http://monchegorsk.gov-murman.ru/>;
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - федеральный реестр);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- на официальном сайте МБУ МЦК [www.museum.3dn.ru.](http://www.museum.3dn.ru/);
- на официальном сайте МБУ МИГ <http://mig.org.ru.>;
- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

1.3.2. Информирование по предоставлению муниципальной услуги включает в себя предоставление заинтересованному лицу следующей информации:

- а) о месте нахождения, графике работы, почтовом и электронном адресе администрации города Мончегорска, ОКДМиВОО, МБУ МЦК, МБУ МИГ;
- б) о графиках личного приёма граждан главой администрации города, заместителем главы администрации города, курирующим деятельность ОКДМиВОО, начальником ОКДМиВОО, руководителями МБУ МЦК и МБУ МИГ;
- в) об адресах официального сайта органов местного самоуправления города Мончегорска, федерального реестра, Единого портала, официальных сайтов МБУ МЦК и МБУ МИГ;

г) о номерах кабинетов, в которых предоставляется муниципальная услуга, фамилии, имена, отчества и должности должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

д) о документах, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

е) об основаниях для отказа в приеме документов, приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги;

ж) о сроке предоставления муниципальной услуги;

з) о порядке обжалования решений, действий (бездействия) муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава», муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска» и их должностных лиц.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется при личном или письменном обращении, а так же с использованием средств телефонной связи, информационных стендов, расположенных в местах предоставления муниципальной услуги, по электронной почте, посредством ее размещения на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска, официальных сайтов МБУ МЦК и МБУ МИГ, в федеральном реестре и на Едином портале.

1.3.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» и муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска», участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.4. Должностные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги, принимают все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Время ожидания заинтересованного лица в очереди при личном обращении не должно превышать 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

1.3.5. Письменные обращения заинтересованного лица о процедуре предоставления муниципальной услуги рассматриваются должностными лицами МБУ МЦК и МБУ МИГ в срок не более 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.6. Информирование по предоставлению муниципальной услуги по телефону осуществляется должностными лицами МБУ МЦК и МБУ МИГ в соответствии с графиком работы данных учреждений культуры. Время разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.7. Информирование по предоставлению муниципальной услуги по электронной почте осуществляется должностными лицами МБУ МЦК и МБУ МИГ в срок не более 5 рабочих дней со дня получения обращения.

1.3.8. На информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги, а также на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска, в федеральном реестре, на Едином портале, размещается следующая обязательная информация:

- адреса официальных сайтов органов местного самоуправления города Мончегорска, официальных сайтов МБУ МИГ, МБУ МЦК, федерального реестра, Единого портала;
- график работы, почтовый и электронный адреса МБУ МИГ, МБУ МЦК;
- график приема граждан главой администрации города, заместителем главы администрации города, курирующим деятельность ОКДМиВОО, начальником ОКДМиВОО, руководителями МБУ МИГ, МБУ МЦК;
- стандарт предоставления муниципальной услуги;
- форма обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) муниципальной организации предоставляющей муниципальную услугу, а также ее должностных лиц;

- нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной услуги.

1.3.9. На информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» и на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска» размещается дополнительная информация:

- перечень предлагаемых обзорных, тематических и интерактивных экскурсий;
- график экскурсионного обслуживания.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

### **2.2. Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» и муниципальным бюджетным учреждением культуры «Музей истории города Мончегорска» (далее - учреждения).

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, осуществление которых не предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- запись заявителя на посещение обзорной, тематической и интерактивной экскурсии;
- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

### **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Общий максимальный срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 14 рабочих дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.4.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

### **2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.**

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещается на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска, в федеральном реестре и на Едином портале.

### **2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги необходимо заявление по форме, согласно приложению № 1 к административному регламенту.

2.6.2. Заявление может быть представлено заявителем лично, направлено с использованием почтовой связи или электронной почты.

2.6.3. Заявление может быть представлено заявителем на бумажных носителях или в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлено в учреждения с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2.6.4. Заявление о предоставлении муниципальной услуги должно содержать:

- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя - физического лица, адрес места регистрации и (или) фактического проживания, электронный (при наличии) адрес, контактный телефон;
- полное наименование заявителя - юридического лица с указанием организационно-правовой формы, место нахождения, почтовый, электронный адрес, контактный телефон, должность, фамилия, имя, отчество руководителя;
- тему экскурсии;
- дату и время проведения экскурсии;
- численность экскурсионной группы;
- подпись заявителя – физического лица или лица, действующего от имени заявителя - юридического лица.

Заявление не должно содержать подчисток, приписок, иных не оговоренных исправлений, нецензурных и оскорбительных выражений. Текст заявления должен быть написан разборчиво.

2.6.5. Заявление заполняется машинописным способом или от руки чернилами чёрного или синего цвета.

2.6.6. Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации, представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
- предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

## **2.7. Перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

Основанием для отказа в приёме документов является несоответствие представленного заявления требованиям пункта 2.6.4. административного регламента.

## **2.8. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие заявленной тематики экскурсии в перечне проводимых учреждением обзорных, тематических и интерактивных экскурсий;
- заявленное время проведения экскурсии не предусмотрено графиком экскурсионного обслуживания.

## **2.9. Порядок, размер и основания взимания платы, за предоставление муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

## **2.10. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день поступления в журнале регистрации входящих документов.

## **2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

## **2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

2.12.1. Здания, в котором расположены учреждения, должны быть оборудованы отдельным входом для свободного доступа граждан.

Доступность здания, помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, включающих места для ожидания, информирования и приема заявителей, к информационным стендам с образцами заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги обеспечивается в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

В случаях, если здание и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, до их реконструкции или капитального ремонта администрацией муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны приниматься согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории города Мончегорска, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги, либо, когда это невозможно, должны приниматься меры для обеспечения предоставления муниципальной услуги по месту жительства инвалида.

2.12.2. Центральный вход в здания, в которых расположены учреждения, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей:

- наименование учреждения;
- место нахождения учреждения;
- режим работы учреждения.

2.12.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.12.4. В помещении, в котором предоставляется муниципальная услуга, должны предусматриваться места для ожидания, информирования и приёма заявителей.

2.12.5. Приём заявителей осуществляется в отведённом для этой цели помещении, соответствующем санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности.

2.12.6. В местах информирования обеспечивается доступ заинтересованных лиц для ознакомления с информацией не только в часы приёма, но и в рабочее время, когда приём заявителей не ведётся.

Место информирования оборудуется стендами (напольными стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.12.7. В месте ожидания устанавливаются стулья для заявителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, осуществляющее приём документов.

В местах ожидания выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (напольные стойки) с образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями. В местах ожидания на столах (стойках) могут размещаться газеты, журналы, брошюры, буклеты и иная печатная продукция по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.12.8. Кабинет, в котором осуществляется приём заявителей, а также приём документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдача результата предоставления муниципальной услуги должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета.

Должностное лицо, осуществляющее прием заявителей, а также прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдачу результата предоставления муниципальной услуги, обеспечивается личной информационной табличкой (бейдж) или настольной табличкой, содержащей информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, осуществляющего прием.

Рабочее место должностного лица, осуществляющего прием посетителей, а также прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должно иметь место для раскладки документов, и оборудовано стульями.

2.12.9. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведётся приём только одного заявителя.

Одновременное консультирование и (или) приём двух и более заявителей не допускается.

## **2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

К показателям, характеризующим качество и доступность муниципальной услуги, относятся:

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;
- количество обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления муниципальной услуги;
- полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

### **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. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:**

3.1.1. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, их регистрация;

3.1.2. Рассмотрение документов, представленных заявителем, и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги (об отказе в предоставлении муниципальной услуги), подготовка результата предоставления муниципальной услуги;

3.1.3. Выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.1.4. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в документе, выданном в результате предоставления муниципальной услуги.

#### **3.2. Приём и регистрация документов.**

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в учреждение заявления о предоставлении муниципальной услуги, доставленного заявителем лично, направленного по почте или по электронной почте.

##### **3.2.1. При предоставлении заявления на личном приеме:**

3.2.1.1. Должностное лицо, ответственное за приём и регистрацию заявления:

- проверяет соответствие поступившего заявления требованиям подпункта 2.6.4 административного регламента;

- в случае если заявление не соответствует требованиям подпункта 2.6.4 административного регламента, уведомляет в устной форме заявителя об отказе в приеме заявления с разъяснением причин принятия такого решения;

- в случае если заявление соответствует требованиям подпункта 2.6.4 административного регламента, в день его поступления осуществляет регистрацию принятого заявления в журнале входящих документов с присвоением регистрационного номера;

- передаёт принятое и зарегистрированное заявление на визирование директору учреждения.

3.2.1.2. Директор учреждения визирует зарегистрированное заявление и передает его для подготовки ответа должностному лицу, ответственному за подготовку ответа заявителю.

##### **3.2.2. При приеме заявления, поступившего по почте, в том числе электронной:**

3.2.2.1. Должностное лицо, ответственное за приём и регистрацию заявления:

- проверяет соответствие поступившего заявления требованиям подпункта 2.6.4 административного регламента;

- в случае если заявление не соответствует требованиям подпункта 2.6.4 административного регламента, в день его поступления готовит проект уведомления в письменной форме об отказе в приеме заявления с разъяснением причин принятия такого решения и передает его на подпись директору учреждения;

- направляет в день поступления подписанное уведомление об отказе в приеме заявления заявителю с использованием средств почтовой связи или по электронной почте (в зависимости от способа поступления заявления);

- в случае если заявление соответствует требованиям подпункта 2.6.4. административного регламента, в день его поступления осуществляет регистрацию принятого заявления в журнале входящих документов с присвоением регистрационного номера и передаёт принятое и зарегистрированное заявление на визирование директору учреждения.

#### 3.2.2.2. Директор учреждения:

- подписывает не позднее одного рабочего дня со дня поступления уведомление об отказе в приёме заявления и передаёт его должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию документов, для направления заявителю;

- не позднее одного рабочего дня со дня поступления зарегистрированное заявление визирует и передает его для подготовки ответа заявителю должностному лицу, ответственному за подготовку ответа заявителю.

#### 3.2.3. Срок выполнения административных действий – 2 рабочих дня.

#### 3.2.4. Результат административной процедуры – зарегистрированное заявление.

### 3.3. Подготовка ответа заявителю.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление должностному лицу, ответственному за подготовку ответа, зарегистрированного и завизированного заявления.

#### 3.3.1. Должностное лицо, ответственное за подготовку ответа заявителю:

- устанавливает наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- в случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги готовит проект уведомления в письменной форме об отказе в предоставлении муниципальной услуги с разъяснением причин принятия такого решения (далее – уведомление) и передаёт его на подпись директору учреждения;

- в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги готовит проект письменного ответа заявителю и передаёт его на подпись директору учреждения.

#### 3.3.2. Директор учреждения:

- подписывает письменный ответ заявителю либо уведомление;

- передает подписанный письменный ответ заявителю либо уведомление должностному лицу, ответственному за регистрацию и отправление документов для его направления (передачи) заявителю.

#### 3.3.3. Срок выполнения административных действий - 10 рабочих дней.

3.3.4. Результат административной процедуры - письменный ответ заявителю либо уведомление.

### 3.4. Направление (передача) ответа заявителю.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление должностному лицу, ответственному за регистрацию и направление (передачу) документов, подписанного письменного ответа заявителю либо уведомления.

3.4.1. При передаче ответа заявителю на личном приёме должностное лицо, ответственное за регистрацию и направление (передачу) документов:

- регистрирует в день поступления письменный ответ либо уведомление в журнале исходящих документов с присвоением регистрационного номера;

- передаёт не позднее рабочего дня со дня регистрации письменный ответ заявителю либо уведомление во время личного приёма.

3.4.2. При направлении ответа заявителю либо уведомления по почте, в том числе электронной, должностное лицо, ответственное за регистрацию и направление (передачу) документов:

- регистрирует в день поступления письменный ответ либо уведомление в журнале исходящих документов с присвоением регистрационного номера;

- направляет не позднее рабочего дня со дня регистрации письменный ответ заявителю либо уведомление по почте или по электронной почте (в зависимости от способа поступления заявления).

3.4.3. Срок выполнения административных действий - 2 рабочих дня.

3.4.4. Результат выполнения административной процедуры - направление (передача) зарегистрированного письменного ответа заявителю либо уведомления.

### **3.5. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в документе, выданном в результате предоставления муниципальной услуги.**

3.5.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является представления (направление) заявителем в учреждение заявления об исправлении допущенных опечаток и(или)ошибок в документе, выданном в результате предоставления муниципальной услуги.

3.5.2. Должностное лицо учреждения в срок, не превышающий 3-х рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в нем сведений.

3.5.3. В случае установления опечаток и (или) ошибок в документе, выданном в результате предоставления муниципальной услуги, должностное лицо учреждения осуществляет их исправление путем повторной подготовки документа, являющегося в соответствии с пунктом 3.3. настоящего административного регламента, результатом предоставления муниципальной услуги в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента истечения срока, указанного в пункте 3.5.2.

3.5.4. В случае если по результатам проведенной проверки сведений, указанных в заявлении, установлено отсутствие опечаток и (или) ошибок в документе, выданном в результате предоставления муниципальной услуги, должностное лицо учреждения подготавливает уведомление об отказе в исправлении опечаток и ошибок с указанием причины отказа в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента истечения срока, указанного в пункте 3.5.2.

3.5.5. Срок исполнения административных действий – 5 рабочих дней. Результатом исполнения административной процедуры являются исправленный документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги либо уведомление об отказе в исправлении опечаток и (или) ошибок в документе, являющемся результатом предоставления муниципальной услуги.

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

Контроль за исполнением административного регламента осуществляется в форме проверок. Проверки носят текущий, плановый и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителей).

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами учреждения положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляется путем проведения проверок руководителем учреждения.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав и законных интересов заявителей, принятия решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

Внеплановые проверки осуществляются на основании приказа начальника ОКМПиВОО.

Плановые проверки осуществляются на основании планов работы ОКМПиВОО на текущий календарный год.

По результатам проведенных проверок в случае выявления фактов нарушений прав и законных интересов заявителей виновные должностные лица привлекаются к дисциплинарной и административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Должностное лицо учреждения, ответственное за прием и регистрацию документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема указанных документов.



4.4. Должностное лицо учреждения, ответственное за подготовку ответа заявителю, несет персональную ответственность за соблюдение сроков подготовки ответа.

4.5. Должностное лицо учреждения, ответственное за регистрацию и направление (передачу) ответа заявителю, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка направления (передачи) ответа заявителю.

4.6. Персональная ответственность должностных лиц учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

4.7. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципальной организации, предоставляющей муниципальную услугу, а также ее должностных лиц**

### **5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.**

5.1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение, действие (бездействие) учреждений, их должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба). Прием жалоб осуществляется руководителем учреждения.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, 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, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

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

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

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, 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 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

### **5.2. Органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.**

5.2.1. Прием жалоб осуществляется руководителем учреждения.

5.2.2. Жалоба на решения, действия (бездействие):

- 1) учреждения и его должностных лиц рассматривается руководителем учреждения;
- 2) руководителя учреждения рассматривается начальником ОКДМиВОО.

**5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».**

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

- 1) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска;
- 2) с использованием Единого портала;
- 3) на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;
- 4) посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в учреждение.

**5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) муниципальной организации предоставляющей муниципальную услугу, а также ее должностных лиц.**

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

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

- Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления муниципальных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей, утвержденным постановлением администрации города Мончегорска от 23.05.2018 № 624.

5.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) учреждений и их должностных лиц размещается в федеральном реестре и на Едином портале.

Приложение № 1  
к административному регламенту «Запись на обзорные,  
тематические и интерактивные экскурсии»

Директору МБУ «\_\_\_\_\_»

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. директора

Для физических лиц:

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. заявителя

\_\_\_\_\_  
адрес заявителя (регистрации/фактического проживания)

\_\_\_\_\_ адрес электронной почты (при наличии)

\_\_\_\_\_ номер контактного телефона

Для юридических лиц:

Директору МБУ « \_\_\_\_\_ »

\_\_\_\_\_ Ф.И.О. директора

\_\_\_\_\_ место нахождения (юридический, фактический адрес)

\_\_\_\_\_ почтовый адрес

\_\_\_\_\_ электронный адрес

\_\_\_\_\_ номер контактного телефона

## ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу записать на

\_\_\_\_\_ (указывается вид экскурсии, тема экскурсии, дата и время проведения экскурсии)

Численность \_\_\_\_\_ экскурсионной  
группы \_\_\_\_\_

Для физических лиц:

\_\_\_\_\_  
( \_\_\_\_\_ )  
Подпись заявителя  
расшифровка

Дата \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

Для юридических лиц

\_\_\_\_\_  
( \_\_\_\_\_ )  
(должность руководителя)

Подпись \_\_\_\_\_  
расшифровка \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

\_\_\_\_\_