



АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛИНСКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 2 мая 2023 г. № 309
г. Белинский

О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

В соответствии с федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального района Белинский район Пензенской области, постановлением администрации Белинского района Пензенской области от 16.03.2021 № 223 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Белинского района», Администрация Белинского района **постановляет**:

1. Внести изменения в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», утверждённый постановлением администрации Белинского района Пензенской области от 14.07.2020 № 604, изложив его в редакции согласно приложению.
2. Настоящее постановление разместить на официальном сайте администрации Белинского района Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и опубликовать в периодическом печатном издании «Газета Белинского района Пензенской области «Чембарские вести».
3. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации района по социальным вопросам.

Глава администрации

С.А.Сорокин



«Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - Административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) Муниципального учреждения культуры «Поемский историко-архитектурный музей Белинского района Пензенской области» (далее - Музей) при предоставлении информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Круг заявителей

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица, юридические лица, а также их уполномоченные представители, обратившиеся в Музей за предоставлением им информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее - заявитель).

1.2.1. Представителями заявителей являются физические лица, наделенные полномочиями выступать от имени заявителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (далее - представители заявителя).

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3. Информирование заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

1) Непосредственно в здании муниципального учреждения культуры «Поимский историко-архитектурный музей Белинского района Пензенской области» (далее - Музей) в помещении Музея с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с использованием информационно-коммуникационных технологий; посредством использования телефонной, почтовой связи, а также электронной почты;

2) В ГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Белинского района Пензенской области» (далее - МФЦ) с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов и средств информирования с использованием информационно-коммуникационных технологий;

3) Посредством размещения информации на официальном сайте муниципального учреждения культуры «Поимский историко-архитектурный музей Белинского района Пензенской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://poim-museum.ucoz.ru/> (далее - официальный сайт Музея), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал) и (или) в модуле государственной информационной системы «Комплексная система предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области» «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области» (gosuslugi.pnzreg.ru) (далее - Региональный портал).

1.4. Консультирование по процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется специалистом Музея, в чьи должностные обязанности входит предоставление муниципальной услуги:

1) при личном обращении заявителя;

2) при поступлении обращений в письменной форме или в форме электронного документа, ответ на которые направляется в адрес заявителя в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих дней со дня регистрации обращения;

3) по телефону.

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя, в том числе обратившегося по телефону, осуществляется не более 15 (пятнадцати) минут.

При ответе на телефонные звонки сотрудник Музея, осуществляющий консультирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), занимаемую должность, предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце консультирования специалист Музея, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять заявителю.

Специалист Музея, осуществляющий консультирование, должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства;

Заявитель имеет право на получение информации о предоставлении муниципальной услуги посредством Единого портала и Регионального портала, официального сайта Музея.

1.5. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие сведения:

1) перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования;

2) круг заявителей, которым предоставляется муниципальная услуга;

3) перечень документов предоставляемых заявителем для получения муниципальной услуги, требования, предъявляемые к этим документам и их оформлению, включая образцы заполнения форм документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

4) срок предоставления муниципальной услуги;

5) порядок и способы подачи документов, предоставляемых заявителем для получения муниципальной услуги;

6) размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, нормативными правовыми актами Администрации Белинского района Пензенской области, правовыми актами муниципального учреждения культуры «Поимский историко-архитектурный музей Белинского района Пензенской области»;

7) порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

8) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок направления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

9) перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

10) сведения о месте нахождения, графике работы, телефонах, адресе электронной почты Музея, а также адресе официального сайта;

11) перечень МФЦ, в которых предоставляется муниципальная услуга, сведения о месте нахождения, графике работы, телефонах, адресе официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт МФЦ), а также электронной почты;

12) порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления

муниципальной услуги.

1.6. На Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Музея размещается информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, включающая в себя сведения согласно пункту 1.5 Административного регламента.

1.7. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю бесплатно.

1.8. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

1.9. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации.

Основными требованиями к информированию являются достоверность и полнота предоставляемой справочной информации, четкость в изложении такой информации, наглядность, оперативность, удобство и доступность ее получения.

Порядок, форма и способы получения справочной информации соответствуют требованиям по информированию заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, предусмотренным пунктом 1.5 Административного регламента.

К справочной информации относится следующая информация:

- адреса официальных сайтов Музея, МФЦ, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, адреса их электронной почты:

Место нахождения и Юридический адрес (местонахождение) Музея:

Адрес: 442270, Пензенская область, Белинский район, с. Поим. ул. Садовая, 39, муниципальное учреждение культуры «Поимский историко-архитектурный музей Белинского района Пензенской области»;

442270, Пензенская область, Белинский район, с. Поим. ул. Садовая, 39, муниципальное учреждение культуры «Поимский историко-архитектурный музей Белинского района Пензенской области»;

Контактные телефоны:

8 (841-53) 3-35-53;

Адрес официального сайта Музея:

<http://poim-museum.ucoz.ru/>;

Адрес электронной почты муниципального учреждения культуры «Поимский историко-архитектурный музей Белинского района Пензенской области» alexandra-samoilenko@yandex.ru.

График работы:

День недели	Время работы
понедельник	09:00 - 17:00
вторник	09:00 - 17:00
среда	09:00 - 17:00
четверг	09:00 - 17:00
пятница	09:00 - 17:00
суббота	09:00 - 15:00
воскресенье	Выходной (экскурсии по договоренности)

Адрес места нахождения МФЦ: Пензенская область, Белинский район, с. Поим, ул. Московская, 72.

Телефон для справок МФЦ: 8 (84153) 3-34-03.

Информация о графике работы МФЦ: понедельник-пятница: с 08:00 до 16:00; суббота-воскресенье: выходной.

Официальный сайт организации МФЦ: <http://www.mfcinfo.ru/>.

Адрес электронной почты МФЦ: poimmfc@yandex.ru.

1.10. Справочная информация, предусмотренная пунктом 1.9 Административного регламента, размещается на информационных стендах Музея, МФЦ, на официальном сайте Музея, МФЦ, на Едином портале, Региональном портале.

1.11. Подробную информацию о предоставляемой муниципальной услуге, о сроках и ходе ее предоставления можно получить также в МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Музеем.

Требования к информационным стендам МФЦ установлены пунктом 2.19 Административного регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги, краткое наименование муниципальной услуги

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

Краткое наименование муниципальной услуги не предусмотрено.

Наименование органа

предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Музей.

Результат предоставления муниципальной услуги

Настоящий Административный регламент размещается на Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Администрации, МФЦ и информационных стендах Музея, МФЦ.

Специалист Музея обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на Едином портале, Региональном портале, на официальном сайте Музея и информационных стендах Музея.

Специалисты МФЦ обеспечивают размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на информационных стендах МФЦ и на официальном сайте МФЦ.

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

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель представляет самостоятельно.

Муниципальная услуга предоставляется на основании заявления по форме согласно Приложению к Административному регламенту:

- для граждан (физических лиц) в заявлении указывается: фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес и (или) адрес электронной почты заявителя, подпись и дата;

- для уполномоченного представителя заявителя указываются: фамилия, имя, отчество (при наличии), реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя, почтовый адрес и (или) адрес электронной почты;

- для юридического лица за подписью уполномоченного лица указываются: наименование юридического лица, почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, место нахождения юридического лица.

2.6.1. Требования к заявлению:

- заявление должно быть подписано заявителем;

- текст заявления должен подаваться прочтением;

- в заявлении не должно содержаться нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- заявление не должно содержать исправлений, подчисток либо приписок, зачеркнутых слов, а также серьезных повреждений, не

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- отказ в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 10 (десять) рабочих дней со дня регистрации в Музее заявления о предоставлении информации о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий».

В случае представления заявления через МФЦ срок, указанный в абзаце первом настоящего пункта, исчисляется со дня передачи МФЦ заявления и документов, указанных в пункте 2.6 раздела 2 Административного регламента, в Музее.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский Кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Указ Президента Российской Федерации от 31.12.1993 № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;
- Устав муниципального района Белинский района Пензенской области;
- Постановление администрации Белинского района Пензенской области от 16.03.2021 № 223 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Белинского района Пензенской области»;
- Устав Муниципального учреждения культуры «Поймский историко-архитектурный музей Белинского района Пензенской области»;
- настоящий Административный регламент.

позволяющих однозначно истолковывать его содержание;

- использование корректирующих средств для исправления в заявлении не допускается.

Также в заявлении указываются вид, наименование документа, реквизиты (дата, номер) (при наличии информации у заявителя) муниципальной правового акта. Кроме того, в заявлении указывается тема (вопрос), хронология запрашиваемой информации, а также способы направления результата предоставления муниципальной услуги.

Заявитель вправе предоставить иные документы по собственной инициативе, которые он считает необходимыми для предоставления муниципальной услуги.

2.6.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, законодательством не предусмотрены.

2.6.3. Заявитель может подать заявление и (или) документы, для предоставления муниципальной услуги следующими способами:

- 1) лично на бумажном носителе по месту нахождения Музея;
- 2) посредством почтовой связи по адресу Музея;
- 3) в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, усиленной квалифицированной электронной подписью, подписью или усиленной неквалифицированной электронной подписью, посредством Регионального портала;
- 4) на бумажном носителе лично через МФЦ, с которым у Музея заключено соглашение о взаимодействии.

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

2.7. Оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не осуществляется.

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

2.8. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги

2.9. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:
- в случае, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.12. Время ожидания в очереди не должно превышать:

- при подаче заявления и (или) документов - 15 минут;
- при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в течение одного рабочего дня. Запрос, поступивший по почте или в электронной форме, регистрируется в течение одного дня, следующего за днем фактического поступления запроса.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации

о социальной защите инвалидов

2.14. Здания, в которых располагаются помещения Музея, МФЦ должны быть расположены с учетом транспортной и пешеходной доступности для заявителей.

2.15. Помещения Музея, МФЦ должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

2.16. Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию;
- стульями и столами в количестве не менее двух для возможности оформления документов.

2.17. На информационных стендах размещается следующая информация:

- текст административного регламента;
- краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- образцы заявлений;
- порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц и муниципальных служащих;
- справочная информация.

2.18. Места для заполнения документов обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бланками заявлений и образцами их заполнения.

2.19. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.20. Кабинеты приема заявителей должны иметь информационные таблички (вывески) с указанием:

- номера кабинета;
 - фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста.
- Каждое рабочее место должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, а также печатающим, копирующим и сканирующим устройствами.

Рабочие места оборудуются средствами сигнализации (стационарными «тревожными кнопками») или переносными многофункциональными брелками-коммуникаторами).

Специалисты Музея, МФЦ обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджками) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

При организации рабочих мест следует предусмотреть возможность беспрепятственного входа (выхода) специалистов из помещений.

2.21. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

2.22. На территории, прилегающей к месторасположению Музея и МФЦ, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На граждан из числа инвалидов III группы распространяются данные нормы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

2.23. Специалисты Музея, МФЦ обеспечивают сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в получении муниципальной услуги.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

Обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей и знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

2.24. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.25. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

2.25.1. Предоставление возможности получения муниципальной услуги в МФЦ;

2.25.2. Транспортная или пешая доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2.25.3. Обеспечение беспрепятственного доступа лицам с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

2.25.4. Соблюдение требований Административного регламента о порядке информирования по предоставлению муниципальной услуги.

2.25.5. Предоставление возможности подачи заявления в электронной форме.

2.26. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

2.26.1. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

2.26.2. Соблюдение установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

2.26.3. Соотношение количества рассмотренных в срок заявлений на предоставление муниципальной услуги к общему количеству заявлений, поступивших в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2.26.4. Соотношение количества обоснованных жалоб заявителей по вопросам качества и доступности предоставления муниципальной услуги к общему количеству жалоб.

2.27. В процессе предоставления муниципальной услуги заявитель взаимодействует со специалистами Управления, МФЦ;

2.27.1. При подаче документов для получения муниципальной услуги;

2.27.2. При получении результата предоставления муниципальной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.28. Для получения муниципальной услуги заявителю предоставляется возможность подать заявление и документы в МФЦ, а также получить в МФЦ результат предоставления муниципальной услуги в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Музеем, со дня момента вступления его в силу.

При обращении заявителя в МФЦ взаимодействие с Музеем осуществляется без участия заявителя.

2.29. Заявление в форме электронного документа направляется в Музей по выбору заявителя путем заполнения формы запроса через личный кабинет на Едином портале, Региональном портале, на официальном сайте, на электронную почту Музея.

2.30. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого портала, Регионального портала заявителю обеспечивается:

- 1) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- 2) формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги
- 3) прием и регистрация Музеем заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 4) получение сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- 5) осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги;
- 6) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Музея, должностного лица Музея.

2.31. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством электронной почты заявителю обеспечивается:

- а) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- б) подача заявления и документов, необходимые для предоставления муниципальной услуги;
- в) получение результата предоставления муниципальной услуги.

2.32. В заявлении указываются сведения о способах предоставления результатов муниципальной услуги:

- 1) в виде электронного документа, размещенного на официальном сайте Музея, ссылка на который направляется Музеем заявителю посредством электронной почты;
- 2) в виде электронного документа, который направляется Музеем заявителю посредством официальной электронной почты;
- 3) в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении по месту нахождения Музея;
- 4) в виде бумажного документа, который направляется Музеем заявителю посредством почтового отправления;
- 5) в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении по месту нахождения МФЦ.

2.33. Формирование заявления в электронной форме осуществляется посредством заполнения интерактивной формы запроса на Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Музея, без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

В заявлении может быть указан один или несколько способов предоставления результатов рассмотрения заявления Музеем.

Образцы заполнения электронной формы заявления размещаются на Едином портале, Региональном портале официального сайта Администрации с возможностью бесплатного копирования.

2.34. К заявлению прилагается копия документа, удостоверяющего личность заявителя (удостоверяющего личность представителя заявителя, если заявление представляется представителем заявителя), в виде электронного образа такого документа. Представление указанного в настоящем пункте документа не требуется в случае представления заявления посредством отправки через личный кабинет Единого портала или Регионального портала, а также, если заявление подписано квалифицированной электронной подписью.

В случае предоставления заявления представителем заявителя, действующим на основании доверенности, к заявлению также прилагается доверенность в виде электронного образа такого документа.

2.35. Электронные документы (электронные образы документов), прилагаемые к заявлению, в том числе доверенности, направляются в виде файлов в форматах pdf, tif.

Качество предоставляемых электронных документов (электронных образов документов) в форматах pdf, tif должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа.

После заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления на Едином портале и Региональном портале автоматически осуществляется его форматно-логическая проверка.

При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

2.36. При формировании заявления обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в пункте 2.6. Административного регламента, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

б) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

в) сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

г) заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - ЕСИА), и сведений, опубликованных на Едином портале или Региональном портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

д) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

е) возможность доступа заявителя на Едином портале или Региональном портале к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированным заявлениям - в течение не менее трех месяцев.

2.37. Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю Музеем в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия с использованием средств Единого портала, Регионального портала, по выбору заявителя.

В случае подачи заявления с использованием Регионального портала информирование заявителя о принятом решении происходит через личный кабинет заявителя на Региональном портале.

Получение заявления подтверждается Музеем путем направления заявителю уведомления, содержащего входящий регистрационный номер заявления, дату получения Музеем заявления, а также перечень наименований файлов, представленных в форме электронных документов, с указанием их объема (далее - уведомление о получении заявления).

Уведомление о получении заявления направляется заявителю в виде сообщения на указанную им электронную почту не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления в Музей.

2.38. Заявление представляется в Музей в виде файлов в формате doc, docx, txt, xls, xlsx, ttf, если указанное ходатайство представляется в форме электронного документа.

Документы, которые представляются Музеем по результатам рассмотрения заявления и документов в электронной форме, должны быть доступны для просмотра в виде, пригодном для восприятия человеком, с использованием электронных вычислительных машин, в том числе без использования сети Интернет.

Средства электронной подписи, применяемые при подаче заявления и документов, должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.39. Заявитель вправе оценить качество предоставления муниципальной услуги на всех стадиях её предоставления (прием и регистрация заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; получение сведений о ходе выполнения заявления; осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги; досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Музея, должностного лица Музея) непосредственно после их получения, посредством заполнения опросной формы, размещенной в личном кабинете заявителя на Региональном портале.

Опросная форма включает следующие поля для заполнения: доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги; доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения муниципальной услуги; время ожидания ответа на подачу заявления; время предоставления муниципальной услуги; удобство процедур предоставления муниципальной услуги, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги, а также получения результата предоставления муниципальной услуги.

Заявитель после успешного заполнения опросной формы оценки на адрес электронной почты поступает уведомление о сохраненной оценке с ссылкой на просмотр статистики по данной услуге.

Оценка заявителем качества предоставления муниципальной услуги в электронной форме не является обязательным условием для продолжения предоставления муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе с использованием системы межведомственного электронного

взаимодействия, а также особенностей выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и определение исполнителя, ответственного за работу с поступившими заявлениями и приложенными к нему документами;

3.1.2. Рассмотрение заявления, принятие решения и подготовка результатов предоставления муниципальной услуги;

3.1.3. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги;

3.1.4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документов.

Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и определение исполнителя, ответственного за работу с поступившим заявлением и приложенными к нему документами

3.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов для предоставления муниципальной услуги в Музей.

При обращении заявителя в Музей с заявлением, специалист Музея, ответственный за прием и регистрацию входящих документов, устанавливает его личность и принимает документы в порядке их поступления.

Рассмотрение заявлений осуществляется в порядке их поступления. Специалист Музея, ответственный за регистрацию входящих документов, принимает и регистрирует поступившее заявление и приложенные к нему документы, поданные заявителем лично, по почте, в электронной форме или полученные Музеем через МФЦ, регистрирует их в журнале регистрации входящей корреспонденции с указанием даты их получения и передает их директору Музея.

3.3. Заявителю в день поступления заявления:

- в случае поступления заявления и приложенных к нему документов в письменной форме при личном обращении заявителя в Музей, МФЦ - выдается уведомление о получении заявления и приложенных к нему документов с указанием перечня таких документов, входящего регистрационного номера и даты их получения (далее - уведомление о полученных документах);

- в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, представлены в Музей посредством почтового отправления, уведомление о полученных документах направляется

Музеем заявителю посредством почтового отправления;

- в случае поступления заявления и приложенных к нему документов в электронной форме уведомление о полученных документах направляется Музеем в электронном виде с указанием входящего регистрационного номера и даты их получения.

В рамках проверки действительности усиленной квалифицированной электронной подписи осуществляется проверка соблюдения условий, определенных статьей 11 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

В случае если в результате проверки усиленной квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, Музей отказывает в приеме к рассмотрению заявления и направляет заявителю (представителю заявителя) уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов статьи 11 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», которые послужили основанием для принятия указанного решения.

После принятия заявления о предоставлении муниципальной услуги статус запроса заявителя в личном кабинете на Региональном портале обновляется до статуса «принято».

3.4. Поступившие в Музей заявления и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в том числе из МФЦ, регистрируются в день поступления заявления в Музей с присвоением входящего номера и указанием даты получения.

3.5. Зарегистрированное заявление и приложенные к нему документы специалиста Музея, ответственный за прием и регистрацию входящих документов, передает директору Музея.

3.6. Директор Музея определяет ответственного за предоставление муниципальной услуги специалиста Музея (далее - ответственный исполнитель) и передает ему на исполнение заявление и приложенные к нему документы.

3.7. Критерием принятия решения о приеме и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются поступление в Музей заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствие основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, установленного пунктом 2.8 Административного регламента.

3.8. Результатом административной процедуры является прием и регистрация поступившего заявления и приложенных к нему документов, а также определение ответственного исполнителя.

3.9. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является присвоение входящего регистрационного номера заявлению и приложенных к нему документам, а также определение ответственного исполнителя.

3.10. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 1 (один) рабочий день со дня поступления заявления и

приложенных к нему документов в Музей.

Рассмотрение заявления, принятие решения и подготовка результатов предоставления муниципальной услуги

3.11. Основанием для начала административной процедуры является поступление ответственному исполнителю заявления и приложенных к нему документов.

3.12. Ответственный исполнитель:

1) устанавливает наличие документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, полноту и правильность их оформления;

2) проверяет соответствие представленных документов требованиям законодательства Российской Федерации и Административного регламента.

3.13. По результатам проверки представленных и полученных заявления и документов, в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.10 Административного регламента, ответственный исполнитель подготавливает информацию о Записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии и передает на подпись директору Музея.

Директор Музея рассматривает подготовленную информацию о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии и подписывает ее.

3.14. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги ответственный исполнитель готовит уведомление об отказе записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии. Уведомление об отказе в предоставлении информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии должно содержать указание на основание отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Директор Музея рассматривает подготовленное уведомление об отказе записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии и подписывает их.

3.15. Критерием принятия решения по результату предоставления муниципальной услуги является наличие или отсутствие оснований, указанных в пункте 2.10 Административного регламента.

3.16. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация в установленном в Музее порядке записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, уведомления об отказе записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.17. Результатом административной процедуры является подготовленная и подписанная информация о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, уведомление об отказе записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.18. Продолжительность административной процедуры составляет 10 (десять) рабочих дней со дня поступления заявления и документов ответственному исполнителю.

Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги

3.19. Основанием для начала административной процедуры является подписанной и зарегистрированной информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, уведомления об отказе о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.20. Ответственный исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня со дня подписания и регистрации информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, уведомления об отказе о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии извещает заявителя по телефону о результате предоставления муниципальной услуги и в случае, если заявитель желает получить результат предоставления муниципальной услуги лично, назначает время и место получения результата предоставления муниципальной услуги.

3.21. Прибывший в назначенный день в Музей заявитель предъявляет документы, удостоверяющие личность. Ответственный исполнитель проверяет предъявленные документы и выдает под расписку на руки заявителю результат предоставления муниципальной услуги.

3.22. По выбору заявителя результат предоставления муниципальной услуги направляется ему ответственным исполнителем посредством почтового отправления с уведомлением о вручении.

3.23. В случае если в заявлении указан способ получения результата предоставления муниципальной услуги в виде электронного документа, который направляется заявителю посредством официальной электронной почты, результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю ответственным исполнителем на адрес электронной почты.

3.24. В случае выбора заявителем получения результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ Музей обеспечивает передачу документов в МФЦ для выдачи заявителю в срок, предусмотренный соглашением о взаимодействии.

3.25. Критерием принятия решения о выдаче результата предоставления муниципальной услуги является наличие зарегистрированной информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо зарегистрированного уведомления об отказе в предоставлении информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.26. Результатом административной процедуры является выдача заявителю зарегистрированной информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо зарегистрированного уведомления об отказе записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.27. Способ фиксации - присвоение в установленном порядке делопроизводства регистрационного номера информации о записи на

обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо уведомлению об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.28. Продолжительность административной процедуры составляет 3 (три) рабочих дня со дня подписания директором Музея информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо уведомления об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

3.29. Основанием для начала административной процедуры по исправлению допущенных опечаток и ошибок (далее - техническая ошибка) в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе является получение Музеем заявления об исправлении технической ошибки.

3.30. При обращении об исправлении технической ошибки заявитель представляет:

- заявление об исправлении технической ошибки;
- документы, подтверждающие наличие в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документа технической ошибки.

Заявление об исправлении технической ошибки подается заявителем лично или по почте в Музей или в электронной форме посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.31. Заявление об исправлении технической ошибки регистрируется специалистом Музея, ответственным за прием и регистрацию документов по предоставлению муниципальной услуги, и передается ответственному исполнителю в установленном порядке.

3.32. Ответственный исполнитель проверяет поступившее заявление об исправлении технической ошибки на предмет наличия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

3.33. Критерием принятия решения по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе является наличие опечатки и (или) ошибки.

3.34. В случае наличия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе ответственный исполнитель устраняет техническую ошибку путем подготовки новой информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо уведомления об отказе в предоставлении записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.35. В случае отсутствия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе ответственный исполнитель готовит уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

3.36. Ответственный исполнитель передает подготовленную информацию о проведении записи на обзорные, тематические и

интерактивные экскурсии либо уведомление об отказе в предоставлении информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, либо уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе на подпись директору Музея.

3.37. Директор Музея подписывает информацию о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо уведомление об отказе в предоставлении информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, либо уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе и передает ответственному исполнителю для направления заявителю.

3.38. Максимальный срок выполнения действия по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе либо подготовки уведомления об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе не может превышать 10 (десять) рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении технической ошибки в Музее.

3.39. Результатом выполнения административной процедуры по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документа является:

а) в случае наличия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе - выдача новой информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо уведомления об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

б) в случае отсутствия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документа - уведомление об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документа.

3.40. Способ фиксации результата административной процедуры по исправлению технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документа - регистрация в системе документооборота.

а) в случае наличия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документа - информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо уведомления об отказе в предоставлении информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

б) в случае отсутствия технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документа - уведомления об отсутствии технической ошибки в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документа.

Особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ

3.41. Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть поданы через МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между Музеем и МФЦ, предоставляющей муниципальную услугу, с момента вступления в силу соглашения о взаимодействии.

Специалист МФЦ принимает от заявителя указанные документы, регистрирует их.

При приеме у заявителя заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, специалист МФЦ:

- проверяет правильность заполнения заявления в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации и комплектность документов;
- выдает уведомление о полученных документах с указанием срока получения результата предоставления муниципальной услуги.

3.42. Срок выполнения данного административного действия не более 30 минут.

3.43. Передачу и доставку заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, из МФЦ в Музей осуществляет специалист МФЦ - курьер (далее - курьер) не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в МФЦ.

3.44. Специалист Музея, ответственный за прием и регистрацию заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, регистрирует заявление и приложенные к нему документы в установленном порядке в день передачи их курьером из МФЦ в Музей.

3.45. При наличии в заявлении указания о выдаче результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ по месту предоставления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, Музей обеспечивает передачу документа в МФЦ для выдачи заявителю в течение срока предоставления муниципальной услуги, указанного в пункте 2.4 Административного регламента.

3.46. При выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги специалист МФЦ проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, и документ, подтверждающий полномочия уполномоченного представителя заявителя, в случае подачи заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уполномоченным представителем заявителя. Заявителю выдается результат предоставления муниципальной услуги под подпись с указанием даты его получения.

3.47. В случае неявки заявителя в МФЦ в течение 30 (тридцати) дней со дня окончания срока получения результата предоставления муниципальной услуги, МФЦ курьером отправляет результат предоставления муниципальной услуги в Музей под подпись с сопроводительным письмом.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, сроков исполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, за принятием решений, связанных с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется постоянно директором Музея, а также специалистами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административных процедур, в рамках своей компетенции.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок исполнения положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.2. В Музее проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги.

При проведении плановой проверки рассматриваются все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

Периодичность осуществления проверок определяется директором Музея.

Внеплановые проверки проводятся в случае необходимости проверки устранения ранее выявленных нарушений, а также при поступлении в Музей жалоб заявителей, связанных с нарушениями при предоставлении муниципальной услуги.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании приказов Музея.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Персональная ответственность специалистов Музея закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.5. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за:

4.5.1. Соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации;

4.5.2. Соблюдение сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

4.6. Граждане, их объединения и организации вправе контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации при личном обращении, по телефону, по письменным обращениям или в электронной форме посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

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

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба), в случаях, указанных в статье 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ФЗ № 210-ФЗ), и в порядке, предусмотренном главой 2.1 ФЗ № 210-ФЗ.

5.2. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие), принятые и осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

5.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.4. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.5. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе или действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Органы, предоставляющие муниципальную услугу, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.6. Рассмотрение жалоб осуществляется уполномоченными на это должностными лицами органа, предоставляющего муниципальную услугу, в отношении решений и действий (бездействия) данного органа, его должностных лиц.

5.7. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц Управления подается директору Управления.

5.8. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подается руководителю этого МФЦ. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ подается учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалоба на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 ФЗ № 210-ФЗ, подается руководителем этих организаций.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе посредством федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги

5.9. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на информационном стенде в здании МФЦ, на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Едином портале, Региональном портале, а также в устной и (или) письменной форме.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих

5.10. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Управления, а также его должностных лиц регулируются следующими нормативными правовыми актами:

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

- постановление Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

- постановление администрации Белинского района Пензенской области от 14.09.2018 № 901 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Белинского района Пензенской области и их должностных лиц, муниципальных служащих и Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра Белинского района Пензенской области и его работников при предоставлении муниципальных услуг».

Приложение
к Административному регламенту

Директору ...
(наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу)

от
(Ф.И.О. (при наличии) физического лица, либо
наименование юридического лица, либо
Ф.И.О. (при наличии) уполномоченного
представителя заявителя)

(место жительства, почтовый адрес и (или) адрес электронной
почты физического лица,
почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, место
нахождения юридического лица)

(реквизиты документа, удостоверяющего личность физического лица.)

(реквизиты документа,
подтверждающего полномочия представителя
заявителя (в случае, если от имени
заявителя выступает его представитель)

(почтовый адрес, адрес электронной почты,
уполномоченного
представителя заявителя)

Заявление

Прошу Вас записать на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в
«__»__ 20__ г, в __ часов __ мин.
(указать месяц)

Документы прошу выдать:	Способ направления результата следует отметить галочкой
1) лично - в Музей - в МФЦ	
2) направить почтовым отправлением	
3) направить по электронной почте	

«__»__ 20__ г. Подпись.