



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НИЖНИЙ ТАГИЛ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 06.11.2018 № 2726-ПА

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

В целях приведения правовых актов в соответствие с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, руководствуясь Порядком разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением Администрации города Нижний Тагил от 30.06.2011 № 1315 (с изменениями, внесенными постановлениями Администрации города Нижний Тагил от 02.08.2012 № 1687, от 07.04.2014 № 677-ПА), Уставом города Нижний Тагил,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (Приложение).

2. Опубликовать данное постановление в газете «Тагильский рабочий» и разместить на официальном сайте города Нижний Тагил.

Глава города

В.Ю. Пинаев

Приложение
УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации города
от №

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

Раздел 1. Общие положения

Предмет регулирования Регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги. Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность административных процедур (административных действий) при предоставлении муниципальной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги (получателями муниципальной услуги) являются любые физические и юридические лица.

**Требования к порядку информирования о предоставлении
муниципальной услуги**

3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

1) Управлением культуры Администрации города Нижний Тагил (далее – Управление культуры):

- в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление информации о муниципальной услуге, по адресу: 622001, Свердловская область, город Нижний Тагил, улица Горошникова, 56.

График приема специалистов, ответственных за предоставление информации о муниципальной услуге: пятница с 09.00 до 11.00 часов;

- при обращении по телефону (3435) 41-97-04;

- при обращении по электронной почте на адрес: upr_kult2@ntagil.org, в форме ответа на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

- по адресу официального сайта Администрации города Нижний Тагил <http://ntagil.org> (раздел «Культура»);

2) Муниципальным казенным учреждением культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»:

- в форме личного консультирования специалистами, ответственными за

предоставление муниципальной услуги, по адресу: 622042, Свердловская область, город Нижний Тагил, проспект Ленина, дом 1;

- на информационных стендах, расположенных в месте нахождения МКУК «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»;
- при обращении по телефону (3435) 37-02-01 (добавочный 330 или 331);
- при обращении по электронной почте на адрес museumnt@list.ru, в форме ответа на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- по адресу официального сайта МКУК «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»: <http://museum-nt.ru>.

3) Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»:

- в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по адресу: 622042, Свердловская область, город Нижний Тагил, улица Уральская, дом 7;
- на информационных стендах, расположенных в месте нахождения МБУК «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»;
- при обращении по телефону (3435) 25-26-47;
- при обращении по электронной почте на адрес artmnt@list.ru, в форме ответа на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- по адресу официального сайта МБУК «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»: <http://artmnt.ru>.

Сотрудники, ответственные за предоставление муниципальной услуги и информирование о ее предоставлении, а также режим их работы утверждаются приказом директора соответствующего муниципального учреждения;

4) на официальных сайтах в сети Интернет:

- Администрации города Нижний Тагил - www.ntagil.org;
- Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)).

4. Информирование ответственными лицами осуществляется по следующим вопросам:

- 1) о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) сведения о месте нахождения и контактных телефонах, режиме работы структурных и обособленных подразделений муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу;
- 3) об адресах официальных сайтов Администрации города Нижний Тагил, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу и Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);
- 4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;
- 5) о графике приема специалистов, ответственных за предоставление информации о муниципальной услуге;
- 6) о предъявлении необходимых документов для получения муниципальной услуги;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

5. Время получения ответа при устном консультировании (на личном приеме или по телефону) не должно превышать 15 минут.

При письменном обращении ответ направляется в адрес заявителя почтой в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 15 дней с момента поступления обращения (запроса).

6. При изменении информации, регламентирующей предоставление муниципальной услуги, осуществляется ее периодическое обновление. Внесение изменений на соответствующих сайтах, а также на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги осуществляется не позднее десяти рабочих дней, следующих за днем изменения сведений.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

7. Наименование муниципальной услуги - «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

8. Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие муниципальные учреждения (далее – Учреждения):

- 1) Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»;
- 2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств».

Описание результата предоставления муниципальной услуги

9. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые в Учреждении;
- 2) обоснованный отказ в предоставлении услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги

10. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего Регламента:

1) при личном обращении в учреждения, указанные в пункте 8 настоящего Регламента, срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 40 минут с момента обращения пользователя;

2) при использовании средств телефонной связи информация о культурно-досуговых услугах на территории города Нижний Тагил предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно

ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос получателя муниципальной услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую ему информацию.

В случае если сотрудники Учреждения не могут ответить на вопрос получателя муниципальной услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения;

3) на информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях Учреждений, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы Учреждения,

4) на Интернет-сайте Учреждения – круглосуточно;

5) через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>) ответ заявителю направляется в течение трех рабочих дней;

6) при информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес обратившегося, в срок не позднее 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

7) при поступлении письменного запроса на предоставление муниципальной услуги ответ на бумажном носителе (информационного письма) направляется на почтовый адрес заявителя в течение 10 дней со дня регистрации обращения.

Граждане, обратившиеся в Учреждение с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными актами:

№	Нормативный правовой акт	Источник официального опубликования
1	Конституция Российской Федерации	Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года. Официальный текст Конституции Российской Федерации с внесенными поправками от 21 июля 2014 года опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации http://www.pravo.gov.ru , 1 августа 2014 года в «Собрании законодательства Российской Федерации», 4 августа 2014 года № 31, ст. 4398
2	Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ, (часть вторая) от 26 января 1996 года № 14-ФЗ	Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Собрание законодательства Российской Федерации», 5 декабря 1994 года, № 32, ст. 3301, «Российская газета», № 238-239, 8 декабря 1994 года, «Собрание законодательства Российской Федерации», 29 января 1996 года, № 5, ст. 410, «Российская газета», № 23, 6 февраля 1996 года, № 24, 7 февраля 1996 года, № 25, 8 февраля 1996 года,

		№ 27, 10 февраля 1996
3	Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»	Редакция документа от 9 января 1996 года опубликована в изданиях: «Собрание законодательства РФ», 15 января 1996 года, № 3, ст. 140, «Российская газета», № 8, 16 января 1996 года. Первоначальный текст документа опубликован в издании «Ведомости СНД и ВС РФ», 09 апреля 1992 года, № 15, ст. 766
4	Федеральный закон от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»	Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета», № 248, 17 ноября 1992 года, «Ведомости СНД и ВС РФ», 19 ноября 1992 года, № 46, ст. 2615
5	Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»	Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Парламентская газета», № 8, 13-19 февраля 2009 года, «Российская газета», № 25, 13 февраля 2009 года, «Собрание законодательства РФ», 16 февраля 2009 года, № 7, ст. 776
6	Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета» № 95, 5 мая 2006 года, «Собрание законодательства Российской Федерации», 8 мая 2006 года № 19, ст. 2060, «Парламентская газета» № 70-71, 11 мая 2006 года
7	Федеральный закон от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»	Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета» № 266, 30 декабря 2008 года, «Собрание законодательства Российской Федерации», 29 декабря 2008 года № 52 (ч. 1), ст. 6249, «Парламентская газета» № 90, 31 декабря 2008 года.
8	Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета», № 168, 30 июля 2010 года, «Собрание законодательства РФ», 02 августа 2010 года, № 31, ст. 4179
9	Федеральный закон от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»	Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: Официальный интернет-портал правовой информации http://www.pravo.gov.ru , 02 декабря 2014 года, «Российская газета», № 278, 05 декабря 2014 года, «Собрание законодательства РФ», 08 декабря 2014 года, № 49 (часть VI), ст. 6928
10	Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными	Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета», № 93, 29 апреля 2011 года, «Собрание законодательства РФ», 02 мая 2011 года, № 18, ст. 2679

	и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»	
11	Областной закон от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»	Текст редакции от 28.03.2005 опубликован в издании «Областная газета», № 82-84, 30 марта 2005 года. Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Областная газета», № 113, 30 июля 1997 года, «Собрание законодательства Свердловской области», 15 декабря 1997 года, № 7 (1997), ст. 1060

Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем

12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления Заявителем документов

Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

13. Для получения муниципальной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных), которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов.

Указание на запрет требовать у заявителя предоставление документов

14. Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

15. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов.

Перечень оснований для отказа (приостановления) в предоставлении муниципальной услуги

16. Основанием для отказа (приостановления) в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- 2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 3) текст электронного обращения не поддается прочтению;
- 4) запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения;
- 5) завершение установленной законом процедуры ликвидации Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем.

Порядок, размер и основания взимания пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

17. Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

18. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче Заявителем письменного обращения непосредственно в Учреждение и общий максимальный срок приема обращения не должен превышать 15 минут.

19. Время ожидания в очереди при получении ответа на обращение Заявителем лично не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде

20. Письменное обращение Заявителя, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в Учреждение.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальной услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги

21. Учреждение обеспечивает условия доступности для беспрепятственного доступа инвалидов в здание и помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга, и получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», и другими законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области.

Если здание и помещения, в котором предоставляется услуга, не приспособлены или не полностью приспособлены для потребностей инвалидов, инвалидам предоставляется помощь в преодолении барьеров.

22. Помещения Учреждения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

23. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалиста, должны быть оборудованы:

- средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;
- средствами оказания первой медицинской помощи;
- местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;
- посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т.д.);
- столами для возможности оформления документов.

24. В местах ожидания должны быть размещены стенды с информацией, содержащие следующие материалы:

- информацию о порядке предоставления муниципальной услуги (в текстовом и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры);
- текст настоящего Регламента с приложениями;
- места нахождения, режим работы, номера телефонов, адрес электронной почты Учреждений (в том числе структурных и обособленных подразделений).

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

25. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, проживающих за рубежом, а также юридических лиц.

26. Муниципальная услуга не предоставляется в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

27. Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами. Основанием для получения муниципальной услуги в сети «Интернет» является обращение заявителя:

1) на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru);

2) на Интернет-сайт Учреждений:

- МКУК «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»:
<http://museum-nt.ru>;

- МБУК «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»: <http://artmnt.ru>.

28. Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

- удовлетворенность результатом оказания муниципальной услуги, условиями ожидания приема, вниманием персонала;
- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

29. Основанием для начала административного действия, является обращение заявителя.

30. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

1) при личном обращении заявителя:

- запись ответственными на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории муниципального образования город Нижний Тагил;

2) при обращении заявителя через сеть Интернет:

- к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>),

- на Интернет-сайт Учреждений:

1) МКУК «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»: <http://museum-nt.ru>;

2) МБУК «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»: <http://artmnt.ru>.

Для получения муниципальной услуги в электронном виде через обращение к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), заявителю предлагается выполнить запрос на муниципальную услугу.

Муниципальная услуга в электронной форме с использованием Единого portalа государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляется только зарегистрированным на Едином portalе государственных и муниципальных услуг (функций), пользователям после получения индивидуального кода доступа к подсистеме «личный кабинет»:

физические лица для получения индивидуального кода доступа вводят в информационную систему Единого portalа государственных и муниципальных услуг (функций), следующую информацию: фамилия, имя, отчество заявителя, страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда Российской Федерации (СНИЛС), адрес электронной почты и номер контактного телефона;

индивидуальные предприниматели и юридические лица для получения индивидуального кода доступа к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) используют электронную подпись, соответствующую требованиям, установленным приказом Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении Требований к средствам электронной подписи и Требований к средствам удостоверяющего центра».

На Едином portalе государственных и муниципальных услуг (функций), предоставлена в установленном порядке информация заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге.

3) при обращении заявителя по почте (электронной почтой):

- прием, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении информации;

- подготовка и направление заявителю информации или мотивированного отказа в предоставлении информации.

31. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный отказ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в пункте 16 настоящего Регламента.

32. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении к настоящему Регламенту.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

33. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором соответствующего Учреждения.

34. Внешний текущий контроль за выполнением Регламента осуществляется должностными лицами Управления культуры, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

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

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

36. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Управлением культуры.

37. Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы Управления культуры.

38. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги, а также по истечении срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

39. Результат проведения проверки оформляется Актом проверки, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

40. Персональная ответственность директора и ответственных лиц Учреждений и Управления культуры за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдение требований настоящего Регламента закрепляется в их должностных инструкциях.

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

41. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных актах, перечень которых представлен в пункте 11 настоящего Регламента.

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

Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

42. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

43. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

44. Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) Управления культуры и Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и их должностных лиц.

45. 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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

6) отказ органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа (учреждения) предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

8) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

9) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается

46. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2) если текст жалобы не поддается прочтению;

3) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

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

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

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

47. В случаях, указанных в пункте 46 настоящего Регламента, заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

48. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменная жалоба заявителя.

49. Жалоба подается в Управление культуры или в Учреждение заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, по электронной почте или через приемную.

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

51. Жалобу в письменном виде можно направить:

1) по почте на адрес Управления культуры или Учреждений указанный в пункте 3 настоящего Регламента;

2) на адрес электронной почты Управления культуры и Учреждений указанный в пункте 3 настоящего Регламента;

3) в электронном виде с использованием официального сайта Администрации города Нижний Тагил www.ntagil.org;

4) передать лично в Управление культуры или Учреждение по вышеуказанным адресам.

52. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства либо о месте нахождения заявителя, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

53. Жалоба, поступившая в письменной форме в Управление культуры или в Учреждение, подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня его поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

54. Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Вышестоящие должностные лица, органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

55. Заявитель вправе обратиться для получения консультаций или подачи жалобы по адресам и телефонам, указанным в пункте 3 настоящего Регламента, а также в порядке письменного обращения в Администрацию города Нижний Тагил (622001, город Нижний Тагил, улица Пархоменко, 1а) в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе через официальный сайт www.ntagil.org.

56. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Учреждений могут быть обжалованы директору учреждения.

В случае, если заявитель не удовлетворен ответом директора соответствующего Учреждения по существу поставленных вопросов, он вправе обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц муниципального учреждения в Управление культуры.

57. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Управления культуры могут быть обжалованы путем направления обращения в адрес Администрации города Нижний Тагил.

Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

58. Жалоба (претензия) рассматривается директором Учреждения или Управлением культуры в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме запроса у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

59. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) об отказе в удовлетворении жалобы по основаниям, изложенным в пункте 46 настоящего Регламента, а также в случае отсутствия факта нарушения прав заявителя.

60. В случае если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию Управления культуры или Учреждения, которым направлена жалоба, то данная жалоба подлежит направлению в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме.

61. Основанием для приостановления рассмотрения жалобы является необходимость направления запроса в органы власти Российской Федерации,

Свердловской области, в органы местного самоуправления, о чем сообщается заявителю.

62. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 59 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

63. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 62, дается информация о действиях муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

65. Действия (бездействие) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги и при рассмотрении жалобы могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»

**Блок-схема
последовательности административных процедур при предоставлении
муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»**

