

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

(в редакции постановлений администрации города Мончегорска от 26.06.2013 № 869, от 17.06.2014 № 648, от 10.06.2016 от 543, от 11.10.2019 № 1303, от 02.12.2019 № 1621, от 20.03.2023 № 526, от 12.03.2024 № 490)

## 1. Общие положения

### 1.1. Предмет регулирования Административного регламента

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

### 1.2. Описание заявителей

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

### 1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

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

- на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска: <http://monchegorsk.gov-murman.ru/>;
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - федеральный реестр);
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- на официальном сайте Музея цветного камня <https://museumk.murm.muzkult.ru>
- на официальном сайте Музея истории города <http://mig.org.ru.>;
- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

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

- а) о месте нахождения, графике работы, почтовом и электронном адресе администрации города Мончегорска, ОКДМиВОО, МБУ МЦК, МБУ МИГ;
- б) о графиках личного приёма граждан Главой города Мончегорска, заместителем Главы города Мончегорска, курирующим деятельность ОКДМиВОО, начальником ОКДМиВОО, руководителями МБУ МЦК и МБУ МИГ;

в) об адресах официального сайта органов местного самоуправления города Мончегорска, федерального реестра, Единого портала, официальных сайтов МБУ МЦК и МБУ МИГ;

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

д) о документах, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

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

ж) о сроке предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- адреса официальных сайтов органов местного самоуправления города Мончегорска, официальных сайтов МБУ МИГ, МБУ МЦК, федерального реестра, Единого портала;
- график работы, почтовый и электронный адреса МБУ МИГ, МБУ МЦК;
- график приема граждан Главой города Мончегорска, заместителем Главы города Мончегорска, курирующим деятельность ОКДМиВОО, начальником ОКДМиВОО, руководителями МБУ МИГ, МБУ МЦК;

- стандарт предоставления муниципальной услуги;
- форма обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) муниципальной организации предоставляющей муниципальную услугу, а также ее должностных лиц;
- нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной услуги.

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

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

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

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

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

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

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

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

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

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.6.4. Заявление о предоставлении муниципальной услуги должно содержать:

- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя - физического лица, адрес места регистрации и (или) фактического проживания, электронный (при наличии) адрес, контактный телефон;

- полное наименование заявителя - юридического лица с указанием организационно-правовой формы, место нахождения, почтовый, электронный адрес, контактный телефон, должность, фамилия, имя, отчество руководителя;

- тему экскурсии;

- дату и время проведения экскурсии;

- численность экскурсионной группы;

- подпись заявителя – физического лица или лица, действующего от имени заявителя - юридического лица.

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

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

2.6.6. Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации, представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

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

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

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие заявленной тематики экскурсии в перечне проводимых учреждением обзорных, тематических и интерактивных экскурсий;

- заявленное время проведения экскурсии не предусмотрено графиком экскурсионного обслуживания.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.12.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

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

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

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

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

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

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

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

Должностное лицо, осуществляющее прием заявителей, а также прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдачу результата предоставления муниципальной услуги, обеспечивается личной информационной табличкой

(бейдж) или настольной табличкой, содержащей информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, осуществляющего прием.

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

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

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

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

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

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

### **2.14. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги**

- муниципальная услуга в упреждающем (проактивном) режиме не предоставляется.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- проверяет соответствие поступившего заявления требованиям подпункта 2.6.4. административного регламента;
- в случае если заявление не соответствует требованиям подпункта 2.6.4. административного регламента, уведомляет в устной форме заявителя об отказе в приеме заявления с разъяснением причин принятия такого решения;
- в случае если заявление соответствует требованиям подпункта 2.6.4. административного регламента, в день его поступления осуществляет регистрацию принятого заявления в журнале входящих документов с присвоением регистрационного номера;

- передаёт принятое и зарегистрированное заявление на визирование директору учреждения.

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

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

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

- проверяет соответствие поступившего заявления требованиям подпункта 2.6.4 административного регламента;

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

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

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

3.2.2.2. Директор учреждения:

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

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

3.2.3. Срок выполнения административных действий – 2 рабочих дня.

3.2.4. Результат административной процедуры – зарегистрированное заявление.

**3.3. Подготовка ответа заявителю.**

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

3.3.1. Должностное лицо, ответственное за подготовку ответа заявителю:

- устанавливает наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

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

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

3.3.2. Директор учреждения:

- подписывает письменный ответ заявителю либо уведомление;

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

3.3.3. Срок выполнения административных действий - 10 рабочих дней.

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

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

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

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

- регистрирует в день поступления письменный ответ либо уведомление в журнале исходящих документов с присвоением регистрационного номера;
- передаёт не позднее рабочего дня со дня регистрации письменный ответ заявителю либо уведомление во время личного приёма.

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

- регистрирует в день поступления письменный ответ либо уведомление в журнале исходящих документов с присвоением регистрационного номера;
- направляет не позднее рабочего дня со дня регистрации письменный ответ заявителю либо уведомление по почте или по электронной почте (в зависимости от способа поступления заявления).

3.4.3. Срок выполнения административных действий - 2 рабочих дня.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения.

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

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

Внеплановые проверки осуществляются на основании приказа начальника ОКМП и ВОО.

Плановые проверки осуществляются на основании планов работы ОКМП и ВОО на текущий календарный год.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

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

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

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

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

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

5.2.1. Прием жалоб осуществляется руководителем учреждения.

5.2.2. Жалоба на решения, действия (бездействия):

1) учреждения и его должностных лиц рассматривается руководителем учреждения;

2) руководителя учреждения рассматривается начальником ОКДМиВОО.

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

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

1) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска;

2) с использованием Единого портала;

3) на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

4) посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в учреждение.

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

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

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

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

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

---



---