



13.08.2014

ГЛАВА ГОРОДА ЛЫТКАРИНО
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.08.2014 № 667-н

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

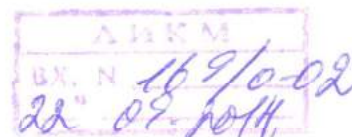
В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Главы города Лыткарино от 07.12.2010 №489-п «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в г.Лыткарино», в целях унификации порядка предоставления муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе многофункционального центра и в электронном виде на территории города Лыткарино, постановляю:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2. Признать утратившими силу:

2.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (лекции), проводимые муниципальным учреждением «Лыткаринский историко-краеведческий музей» на территории города Лыткарино», утверждённый постановлением Главы города Лыткарино от 24.11.2011 № 677-п;

2.2. Постановление Главы города Лыткарино от 22.10.2013 №822-п «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (лекции), проводимые муниципальным учреждением «Лыткаринский историко-краеведческий музей» на территории города Лыткарино».



3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Лыткаринские вести» и разместить на официальном сайте города Лыткарино Московской области в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации г. Лыткарино А.Ю. Уткина.

И. о. Главы города Лыткарино

В.В. Луценко



ВЕРНО
ГЛАВНЫЙ ЭКСПЕРТ
ОБЩЕГО ОТДЕЛА
Е.А. УТКИНА

Утвержден
Постановлением и. о. Главы
города Лыткарино
от «13» 08, 2014г. №669-н

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента предоставления
муниципальной услуги

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (лекции), проводимые муниципальным учреждением «Лыткаринский историко-краеведческий музей» на территории города Лыткарино Московской области (далее - административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (лекции) на территории города Лыткарино Московской области (далее - муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) работников муниципального казённого учреждения «Лыткаринский историко – краеведческий музей».

2. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги муниципальным казённым учреждением «Лыткаринский историко – краеведческий музей».

Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги

3. Муниципальная услуга представляется физическим и юридическим лицам (далее – заявители).

При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителей взаимодействие с Муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Лыткарино» (далее – многофункциональный центр) и муниципальным казённым учреждением «Лыткаринский историко-краеведческий музей» города Лыткарино (далее – Учреждение) вправе осуществлять их уполномоченные представители.

Требования к порядку информирования о порядке предоставления
муниципальной услуги

4. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется работниками многофункционального центра и работниками Учреждения.

5. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой

информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги содержит следующие сведения:

- 1) наименование и почтовые адреса Администрации города Лыткарино, Учреждения и многофункционального центра;
- 2) справочные номера телефонов Администрации города Лыткарино, Учреждения и многофункционального центра;
- 3) адрес официального сайта Администрации города Лыткарино, Учреждения и многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);
- 4) график работы Администрации города Лыткарино, Учреждения и многофункционального центра;
- 5) требования к письменному запросу заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 6) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- 7) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- 8) текст административного регламента с приложениями;
- 9) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- 10) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним;
- 11) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции Учреждения, многофункционального центра и ответы на них.

7. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещениях Учреждения и многофункционального центра, предназначенных для приема заявителей, на официальном сайте города Лыткарино в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг), в государственной информационной системе Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области» (далее – Портал государственных и муниципальных услуг Московской области), а также предоставляется по телефону и электронной почте по обращению заявителя.

8. Справочная информация о месте нахождения Администрации города Лыткарино, Учреждения и многофункционального центра, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, их почтовые адреса, официальные сайты в сети Интернет, информация о графиках работы, телефонных номерах и адресах электронной почты представлена в Приложении 1 к административному регламенту.

9. При общении с гражданами сотрудники Учреждения и многофункционального центра обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги необходимо осуществлять с использованием официально-делового стиля речи.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

10. Муниципальная услуга по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (лекции) на территории города Лыткарино Московской

области.

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Учреждением.

12. Учреждение организует предоставление муниципальной услуги по принципу «одного окна» на базе многофункционального центра.

13. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, многофункциональный центр, на базе которых организовано предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы (органы местного самоуправления) и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Совета депутатов города Лыткарино от 17.05.2012 № 243/27.

Результат предоставления муниципальной услуги

14. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (лекции), проводимые муниципальным казённым учреждением «Лыткаринский историко – краеведческий музей»;

- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, оформленный на бумажном носителе или в электронной форме в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Срок регистрации запроса заявителя

15. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в Учреждении, многофункциональном центре в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в Учреждение, многофункциональный центр.

16. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, переданного на бумажном носителе из многофункционального центра в Учреждение, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в Учреждение.

17. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, направленного в форме электронного документа посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в Учреждение.

Срок предоставления муниципальной услуги

18. Срок предоставления муниципальной услуги не может превышать 30 календарных дней с даты регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в Учреждении.

19. Срок предоставления муниципальной услуги, запрос на получение которой передан заявителем через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации запроса на получение муниципальной услуги в Учреждении.

20. Сроки передачи запроса о предоставлении муниципальной услуги из многофункционального центра в Учреждение, а также передачи результата муниципальной услуги из Учреждения в многофункциональный центр

устанавливаются соглашением о взаимодействии между Учреждением и многофункциональным центром.

21. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 5 календарных дней.

Правовые основания предоставления муниципальной услуги

22. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ("Российская газета", № 248, 17.11.1992)
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и органами субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 52, ст. 6626).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области и муниципальными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для ее предоставления, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления

23. При обращении за получением муниципальной услуги заявитель представляет:

- 1) запрос, который должен содержать следующие сведения:
 - для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), личную подпись и дату;
 - для юридических лиц: полное и сокращенное (при наличии) наименование, организационно-правовую форму, подпись руководителя и дату.
- 2) при личном приеме заявитель - физическое лицо представляет документ, удостоверяющий личность.

Заявителем представляется копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического лица, если с запросом обращается представитель заявителя.

Форма запроса представлена в Приложении 2 к административному регламенту.

В бумажном виде форма запроса может быть получена заявителем непосредственно в Учреждении или многофункциональном центре.

Форма запроса доступна для копирования и заполнения в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, на официальном

сайте Учреждения, а также по обращению заявителя может быть выслана на адрес его электронной почты.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и подведомственных им организациях, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

24. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов и организаций, отсутствуют.

25. Учреждение, многофункциональный центр не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

26. Учреждение, многофункциональный центр не вправе требовать от заявителя также представления документов, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, либо подведомственных органам государственной власти или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами.

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

27. Основания для отказа в приеме документов не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

28. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) запрашиваемая информация не относится к вопросам предоставления муниципальной услуги.

29. Письменное решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается директором учреждения и выдается заявителю с указанием причин отказа.

По требованию заявителя, решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги предоставляется в электронной форме или может выдаваться лично, или направляться по почте в письменной форме, либо выдаётся через многофункциональный центр.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах, выдаваемых

организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

30. При получении муниципальной услуги не требуется обращения заявителя за получением услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги.

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

31. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

32. Максимальное время ожидания в очереди при личной подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

33. Предельная продолжительность ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

34. Предоставление муниципальных услуг осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях Учреждения и многофункционального центра.

35. Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Путь от остановок общественного транспорта до помещений приема и выдачи документов должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

36. В случае, если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

37. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

38. Вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

39. На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

- наименование органа;
- место нахождения и юридический адрес;
- режим работы;
- номера телефонов для справок;
- адрес официального сайта.

40. Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

41. Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей. В местах для информирования должен быть обеспечен доступ граждан для ознакомления с информацией не только в часы приема запросов, но и в рабочее время, когда прием заявителей не ведется.

42. В помещении приема и выдачи документов организуется работа справочных окон, в количестве, обеспечивающем потребности граждан.

43. Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

44. Помещения приема выдачи документов оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальных услуг.

45. Помещение приема и выдачи документов может быть оборудовано информационным табло, предоставляющим информацию о порядке предоставления муниципальной услуги (включая трансляцию видеороликов, разъясняющих порядок предоставления муниципальных услуг), а также регулирующим поток «электронной очереди». Информация на табло может выводиться в виде бегущей строки.

46. Информационное табло размещается рядом со входом в помещение таким образом, чтобы обеспечить видимость максимально возможному количеству заинтересованных лиц.

47. В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей.

В помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками запросов и канцелярскими принадлежностями.

В помещениях приема и выдачи документов могут быть размещены платежные терминалы, мини-офисы кредитных учреждений по приему платы за предоставление муниципальных услуг.

48. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника Учреждения и работника многофункционального центра, должна быть размещена на личной информационной табличке и на рабочем месте специалиста.

49. Для заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для раскладки документов.

50. В помещениях приема и выдачи документов размещается абонентский ящик, а также стенд по антикоррупционной тематике. Кроме того, в помещениях приема и выдачи документов могут распространяться иные материалы (брошюры, сборники) по антикоррупционной тематике.

Показатели доступности и качества муниципальных услуг (возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, возможность получения услуги в электронной форме или в многофункциональном центре)

51. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:
 достоверность предоставляемой гражданам информации;
 полнота информирования граждан;
 наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
 удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;

электронном виде;

- 3) направления запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 4) осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;
- 5) получения результата предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

59. При направлении запроса в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

60. Для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Московской области получение согласия заявителя в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона №152-ФЗ не требуется.

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

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

- 1) прием запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 3) принятие решения о предоставлении - (об отказе предоставления) муниципальной услуги;
- 4) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

62. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в Приложении 3 к административному регламенту.

Прием запроса о предоставлении муниципальной услуги

63. Основанием для начала осуществления административной процедуры по приему запроса о предоставлении муниципальной услуги, является поступление в Учреждение или многофункциональный центр запроса о предоставлении муниципальной услуги, представленного заявителем:

- а) в многофункциональный центр посредством личного обращения заявителя;
- б) в Учреждение:
посредством личного обращения заявителя,
посредством почтового отправления.

64. Прием запроса о предоставлении муниципальной услуги, осуществляют работники Учреждения, многофункционального центра.

65. При поступлении запроса посредством личного обращения заявителя в Учреждение, многофункциональный центр, специалист, ответственный за прием документов, осуществляет следующую последовательность действий:

- 1) устанавливает предмет обращения;
- 2) устанавливает соответствие личности заявителя документу,

удостоверяющему личность (в случае, если заявителем является физическое лицо);

3) проверяет наличие документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического лица (в случае, если с запросом обращается представитель заявителя);

4) проверяет запрос на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

66. Максимальное время приема запроса при личном обращении заявителя не превышает 15 минут.

67. При отсутствии у заявителя, обратившегося лично, заполненного запроса или неправильном его заполнении работник Учреждения, многофункционального центра, ответственный за прием документов, консультирует заявителя по вопросам заполнения запроса.

68. В случае поступления запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Московской области специалист Учреждения, ответственный за прием документов, осуществляет следующую последовательность действий:

1) просматривает электронные образы запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) осуществляет контроль полученных электронных образов запроса на предмет целостности;

3) фиксирует дату получения запроса;

4) в случае, если запрос о предоставлении муниципальной услуги подписан электронной подписью, в соответствии с действующим законодательством, направляет заявителю через личный кабинет уведомление о получении запроса о предоставлении муниципальной услуги.

69. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 2 календарных дней с момента поступления запроса в Учреждение.

70. Результатом исполнения административной процедуры по приему запроса о предоставлении муниципальной услуги, является:

1) в многофункциональном центре – передача запроса работнику многофункционального центра, ответственному за передачу поступившего запроса о предоставлении муниципальной услуги в Учреждение.

2) в Учреждении - передача запроса сотруднику Учреждения, ответственному за регистрацию поступившего запроса о предоставлении муниципальной услуги.

71. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является уведомление о принятии запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги

72. Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление запроса работнику Учреждения, ответственному за регистрацию поступающих запросов о предоставлении муниципальной услуги.

73. Специалист Учреждения осуществляет регистрацию запроса в соответствии с порядком делопроизводства, установленным Учреждением, в том числе осуществляет внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений о предоставлении муниципальной услуги и (или) в соответствующую информационную систему Учреждения.

74. Регистрация запроса, полученного посредством личного обращения заявителя, осуществляется в срок, не превышающий 1 календарного дня, с даты поступления запроса в Учреждение.

75. Регистрация запросов, полученных посредством почтового отправления, осуществляется в срок, не превышающий 1 календарного дня, с даты поступления запроса в Учреждение.

76. Регистрация запроса, полученного в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области, осуществляется не позднее 1 календарного дня, следующего за днем их поступления в Учреждение.

77. После регистрации запроса в Учреждении запрос направляется на рассмотрение специалисту Учреждения, ответственному за подготовку документов по муниципальной услуге.

78. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 2 календарных дней.

79. Результатом исполнения административной процедуры по регистрации запроса, является передача запроса работнику Учреждения, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

80. Способом фиксации исполнения административной процедуры является внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений за предоставлением муниципальной услуги или в соответствующую информационную систему Учреждения.

Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги

81. Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса сотруднику Учреждения, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

82. Сотрудник Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие действия:

а) проверяет на оформление запрос в соответствии с требованиями административного регламента;

б) проверяет запрос на наличие или отсутствие оснований, указанных в пункте 28 административного регламента;

в) осуществляет подготовку ответа с указанием запрашиваемой информации либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

83. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия по рассмотрению запроса составляет 30 минут.

84. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в пункте 28 административного регламента, сотрудник Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги готовит мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги и направляет на подпись руководителю Учреждения.

85. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия по подготовке мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

86. В случае, если запрос оформлен в соответствии с требованиями административного регламента и в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в пункте 28 административного

регламента сотрудник Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги принимает решение о предоставлении муниципальной услуги и подготавливает письменный ответ с указанием запрашиваемой информации и в течение 15 минут направляет указанные документы на подпись руководителю Учреждения.

87. Результатом административной процедуры является подписанный мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги или письменный ответ, содержащий запрашиваемую информацию.

88. Продолжительность административной процедуры составляет не более 20 календарных дней.

89. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры, является внесение соответствующих сведений в журнал регистрации исходящей корреспонденции или в соответствующую информационную систему Учреждения.

Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги

90. Основанием для начала административной процедуры является подписанный мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги или ответ, содержащий запрашиваемую информацию.

91. Ответ заявителю может быть дан в устной форме, в случае, если заявитель обратился устно (по телефону) и не возражает на получение результата предоставления муниципальной услуги в устной форме.

92. Выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется способом, указанным заявителем при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, в том числе:

при личном обращении в Учреждение, многофункциональный центр;
посредством почтового отправления на адрес заявителя, указанный в запросе;
через личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг или Портале государственных и муниципальных услуг Московской области.

93. Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется многофункциональным центром в соответствии с заключенным в установленном порядке соглашением о взаимодействии, если исполнение данной процедуры предусмотрено заключенным соглашением.

94. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является внесение записи в реестр почтовых отправлений Учреждения.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента предоставления муниципальной услуги

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

95. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

96. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами Учреждения, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

97. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

- 1) проведения проверок;
- 2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) руководителей и работников Учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

98. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы Учреждения. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

99. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) руководителей и работников Учреждения, многофункционального центра, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Ответственность муниципальных служащих органов местного самоуправления и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

100. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента, виновные должностные лица Учреждения несут персональную ответственность за нарушения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

101. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Московской области.

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

102. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством публикации сведений о деятельности Учреждения, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

Право заявителя подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги

103. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц Учреждения, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

Предмет жалобы

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской 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 Московской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

105. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

106. Жалоба может быть направлена в Администрацию города Лыткарино, Учреждение, по почте, по электронной почте, через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

107. Жалоба должна содержать:

- а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

108. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

Сроки рассмотрения жалобы

109. Жалоба, поступившая в Администрацию города Лыткарино, Учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

110. Жалоба, поступившая в Администрацию города Лыткарино, Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Внесение изменений в результат предоставления муниципальной услуги в целях исправления допущенных опечаток и ошибок осуществляется в срок не более 5 рабочих дней.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы

111. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

текст жалобы не поддается прочтению;

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе. В этом случае в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы;

если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию города Лыткарино, Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Результат рассмотрения жалобы

112. По результатам рассмотрения жалобы Администрация города Лыткарино, Учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления, допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Московской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

113. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной или электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

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

115. Информация и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, размещаются в многофункциональных центрах, на официальном сайте Учреждения, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть сообщена заявителю в устной и/или письменной форме.

Порядок обжалования решения по жалобе

116. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящим должностным лицам.

117. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

соблюдение сроков исполнения отдельных административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом;
соблюдений требований стандарта предоставления муниципальной услуги;
отсутствие жалоб на решения, действия (бездействие) сотрудников Учреждения и многофункционального центра в ходе предоставления муниципальной услуги;
полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

52. Заявителям предоставляется возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги и возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг и по принципу «одного окна» на базе многофункционального центра.

53. При получении муниципальной услуги заявитель осуществляет не более 2 взаимодействий с должностными лицами.

54. Продолжительность ожидания в очереди при обращении заявителя в Учреждение, многофункциональный центр для получения муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности организации предоставления муниципальной услуги по принципу «одного окна» на базе многофункционального центра и в электронной форме

55. Заявителю предоставляется возможность получения муниципальной услуги по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с Учреждением осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии между Учреждением и многофункциональным центром, заключенным в установленном порядке.

56. Организация предоставления муниципальной услуги на базе многофункционального центра осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между Учреждением и многофункциональным центром, заключенным в установленном порядке.

57. При предоставлении муниципальной услуги универсальными специалистами многофункционального центра исполняются следующие административные процедуры:

- 1) прием запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 3) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

58. Заявители имеют возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг и Портала государственных и муниципальных услуг Московской области в части:

- 1) получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) ознакомления с формой запроса, необходимой для получения муниципальной услуги, обеспечения доступа к ней для копирования и заполнения в

118. При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию:

местонахождение;

перечень номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению жалобы;

местонахождение органов местного самоуправления, фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности их руководителей, а также должностных лиц, которым может быть направлена жалоба.

119. При подаче жалобы заявитель вправе получить копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие), решение должностного лица.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

120. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) работников Учреждения, многофункционального центра осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги в Учреждении, многофункциональном центре, на официальном сайте Учреждения и многофункционального центра, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.

Приложение 1

Справочная информация

о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу, структурных подразделений органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, муниципального учреждения культуры

1. Администрация города Лыткарино

Место нахождения: г. Лыткарино, улица Первомайская, дом 7/7.

График работы Управление по делам культуры, молодежи, спорта и туризма Администрации г. Лыткарино:

Понедельник:	09.00 – 18.15	обед 13.00 – 14.00
Вторник:	09.00 – 18.15	обед 13.00 – 14.00
Среда	09.00 – 18.15	обед 13.00 – 14.00
Четверг:	09.00 – 18.15	обед 13.00 – 14.00
Пятница:	09.00 – 17.15	обед 13.00 – 14.00
Суббота	Выходной день.	
Воскресенье:	Выходной день.	

Почтовый адрес администрации города Лыткарино: 140081, город Лыткарино, улица Первомайская, дом 7/7.

Контактный телефон: 8 (495) 552-86-18.

Официальный сайт администрации города Лыткарино в сети Интернет: <http://www.lytkarino.com/>.

2. Муниципальное учреждение «Лыткаринский историко-краеведческий музей»

Место нахождения МУ «ЛИКМ»: г. Лыткарино, квартал 7, дом 6.

График работы МУ «ЛИКМ»:

Понедельник:	09.00 – 18.00	обед 13.00 – 14.00
Вторник:	09.00 – 18.00	обед 13.00 – 14.00
Среда	09.00 – 18.00	обед 13.00 – 14.00
Четверг:	09.00 – 18.00	обед 13.00 – 14.00
Пятница:	09.00 – 18.00	обед 13.00 – 14.00
Суббота	Выходной день.	
Воскресенье:	Выходной день.	

Почтовый адрес МУ «ЛИКМ»: 140081, город Лыткарино, квартал, дом 6.

Контактный телефон: 8 (495) 552-49-80.

20

Официальный сайт МУ «ЛИКМ» в сети Интернет: www.lytkarinomuseum.ru

Официальная почта МУ «ЛИКМ»: likm@bk.ru

3. Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр»

Место нахождения МБУ «МФЦ»: г. Лыткарино квартал 3А, дом 9.

График работы МБУ «МФЦ»:

Понедельник:	09.00 – 18.00	обед 13.00 – 14.00
Вторник:	09.00 – 18.00	обед 13.00 – 14.00
Среда	09.00 – 18.00	обед 13.00 – 14.00
Четверг:	09.00 – 18.00	обед 13.00 – 14.00
Пятница:	09.00 – 18.00	обед 13.00 – 14.00
Суббота	Выходной день.	
Воскресенье:	Выходной день.	

Почтовый адрес МБУ «МФЦ»: 140081, Московская область, г. Лыткарино, квартал 3А, дом 9.

Контактный телефон: 8 (495) 775-48-38 (многоканальный).

Официальный сайт МБУ «МФЦ» в сети Интернет: mfc.mosreg.ru

Официальная почта МБУ «МФЦ»: mfc.lytkarino@mail.ru

Приложение 2

(указывается уполномоченный орган
на предоставление услуги
Московской области)

Для физических лиц

Фамилия

Имя

Отчество (при наличии)

Для юридических лиц

организационно-правовая форма,
полное (или сокращенное)
наименование юридического лица

ЗАПРОС

Прошу Вас предоставить запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (лекции) на территории города Лыткарино Московской области:

1. _____
2. _____

Результат муниципальной услуги выдать следующим способом:

- ☐ посредством личного обращения;
- ☐ в форме электронного документа;
- ☐ в форме документа на бумажном носителе;
- ☐ почтовым отправлением на адрес, указанный в запросе (только на бумажном носителе);
- ☐ отправлением по электронной почте (в форме электронного документа и только в случаях, прямо предусмотренных в действующих нормативных правовых актах);
- ☐ посредством личного обращения в многофункциональный центр (только на бумажном носителе);
- ☐ посредством направления через Единый портал государственных и муниципальных услуг (только в форме электронного документа);
- ☐ посредством направления через Портал государственных и муниципальных услуг (только в форме электронного документа).

" ____ " _____ 20 ____ года

(подпись)

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги по записи на обзорные,
тематические и интерактивные экскурсии (лекции) на территории
города Лыткарино Московской области**

