



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
Верхняя Пышма
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 12.11.2019 № 1232

г. Верхняя Пышма

***Об утверждении административного регламента предоставления
муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии на территории городского округа Верхняя
Пышма»***

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 25.07.2019 № 864 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Уставом городского округа Верхняя Пышма, администрация городского округа Верхняя Пышма

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа Верхняя Пышма» (прилагается).

2. Признать утратившим силу административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа Верхняя Пышма», утвержденный постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 01.06.2016 № 698.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Красное знамя», на официальном интернет-портале правовой информации городского округа Верхняя Пышма (www.verkhniyapyshma-pravo.rf) и разместить на официальном сайте городского округа Верхняя Пышма.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа Верхняя Пышма по социальным вопросам Выгодского П.Я.

Глава городского округа

И.В. Соломин

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
городского округа Верхняя Пышма
от 12.11.2019 № 1232

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
**«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на
территории городского округа Верхняя Пышма»**

Раздел 1. Общие положения

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа Верхняя Пышма» (далее – административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа Верхняя Пышма» (далее – муниципальная услуга).

Административный регламент устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур) осуществляют муниципальное казенное учреждение (далее - МКУ) «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» и муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский исторический музей» (далее Учреждения).

Административный регламент предоставления муниципальной услуги разработан в целях повышения результативности и качества предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий на территории городского округа Верхняя Пышма (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

Круг заявителей

Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий на территории городского округа Верхняя Пышма (далее – государственная услуга) являются любые физические и юридические лица (далее – заявители).

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

- непосредственно в помещениях муниципальных музеев, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;
- в рекламной продукции на бумажных носителях;
- при обращении по телефону в муниципальное казенное учреждение (МКУ) «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» (далее - Управление) или в муниципальное бюджетное учреждение культуры (МБУК) «Верхнепышминский исторический музей» (далее – Учреждение) - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- на официальном Интернет-сайте городского округа www.movp.ru; на Интернет-сайтах Управления и Учреждения, оказывающих данную муниципальную услугу (контактная информация указана в приложении 1 настоящего регламента).
- при обращении по электронной почте в Управление или в Учреждение – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- при письменном обращении (запросе) в Управление или в Учреждения
- в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;
- при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организаций в Управление.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа Верхняя Пышма».

Предоставление муниципальной услуги осуществляется: МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма и МБУК «Верхнепышминский исторический музей».

Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги:

- информирование заинтересованных лиц о времени и месте проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий музеев;

- анонсирование мероприятий Учреждением в связи с проведением обзорных, тематических и интерактивных экскурсий музеев;
- повышение эффективности использования средств телефонной связи; сайтов, электронной почты, Интернета;
- повышение эффективности использования современных методов распространения информации (директ-медиа, флаеры и др.) в связи с оказанием муниципальной услуги;
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии музеев.

Сроки предоставления муниципальной услуги

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

- 1) по телефону;
- 2) на информационных стендах учреждений;
- 3) по электронной почте;
- 4) посредством личного обращения;
- 5) в сети Интернет;
- 6) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 7) по письменным обращениям (запросам).

При использовании средств телефонной связи информация о времени и месте обзорных, тематических и интерактивных экскурсий на территории городского округа Верхняя Пышма и запись на них предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

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

На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях музея, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы Учреждения, на Интернет-сайтах музея – круглосуточно.

Информация и внешняя реклама в городских округах, муниципальных образованиях, городах, в других населенных пунктах Свердловской области в связи с проведением передвижных выставок должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться, не позднее, чем за 10 дней до их проведения.

Информация об отдельных передвижных выставках предоставляется не позднее, чем за 15 дней до их проведения.

Информация и внешняя реклама о проведении передвижных выставок за пределами Свердловской области в Российской Федерации и (или) за

рубежом должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться, не позднее, чем за 30 календарных дней в соответствии с настоящим административным регламентом.

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.

При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение должен быть направлен на почтовый адрес заявителя в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения в соответствующем Журнале входящей корреспонденции муниципального учреждения культуры.

Граждане, обратившиеся в музей 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.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте городского округа Верхняя Пышма в сети «Интернет» по адресу: <http://movp.ru>, <http://vp-cult.ru/docs/>, на Едином портале <https://www.gosuslugi.ru/137171/1/info>.

Администрация городского округа Верхняя Пышма обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на официальном сайте городского округа Верхняя Пышма в сети Интернет.

Исчерпывающий 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, и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления заявителем документов.

**Исчерпывающий перечень документов,
необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении
государственных органов, органов местного самоуправления и иных
органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и
которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения
заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их
предоставления**

Для получения государственной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иное).

**Указание на запрет требовать от заявителя
представления документов и информации или осуществления действий**

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, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

Должностные лица не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Свердловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов и организаций, предоставляющих государственную услугу и участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**Исчерпывающий перечень оснований
для отказа в приеме документов, необходимых для представления
государственной услуги**

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

**Исчерпывающий перечень оснований
для приостановления
или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются следующие случаи:

- запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
 - обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
 - текст электронного обращения не поддаётся прочтению;
 - запрашиваемая информация не связана с деятельностью Управления или Учреждений по оказанию муниципальной услуги;
- Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

**Перечень услуг, которые являются
необходимыми и обязательными для предоставления
государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах),
выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в
предоставлении услуги**

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, нет.

**Порядок, размер и основание
взимания государственной пошлины
или иной платы, взимаемой за предоставление
муниципальной услуги**

Государственная услуга предоставляется заявителю бесплатно

**Порядок, размер и основание взимания платы
за предоставление услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая
информацию о методике расчета такой платы**

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены. Соответственно, плата за предоставление указанных услуг не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения

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

Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче заявителем письменного обращения непосредственно в Управление или Учреждения и общий максимальный срок приема обращения не должен превышать 15 минут.

Время ожидания в очереди при получении ответа на обращение заявителем лично не должно превышать 15 минут;

В электронном виде услуга оказывается заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении заявителя на интернет-сайты Управления, на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), на Портал государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/rgu>).

Срок и порядок регистрации обращения, в том числе в электронной форме

Регистрация обращения осуществляется в день приема заявителя Управлением культуры городского округа Верхняя Пышма, многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг, при обращении лично.

В случае, если обращение подано в форме электронного сообщения, Управление культуры не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи электронного сообщения, направляет заявителю электронное сообщение о принятии либо об отказе в принятии обращения. Регистрация обращений, направленных в форме электронного сообщения, при отсутствии оснований для отказа в их приеме, осуществляется не позднее 3 рабочего дня, следующего за днем подачи электронного сообщения.

Процедура регистрации обращения, указанная в пункте 37 настоящего административного регламента, осуществляется в порядке, предусмотренном в разделе 3 настоящего административного регламента.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявления об оказании материальной помощи, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается:

- 1) соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;
- 2) создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:
 - возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
 - возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги;
 - надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга с учетом ограничений их жизнедеятельности;
 - дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 - допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
 - допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
 - оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.
- помещения должны иметь места для ожидания, которые должны быть оборудованы:
 - 1) средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;
 - 2) средствами оказания первой медицинской помощи;
 - 3) местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;

4) посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т.д.);

5) столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т.д.).

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема заявителей, размещается информация, указанная в пункте 6 административного регламента.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги,
возможность получения муниципальной услуги в
многофункциональном центре предоставления государственных и
муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе
предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием
информационно-коммуникационных технологий**

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

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 и в многофункциональных центрах предоставления
государственных и муниципальных услуг**

Состав административных процедур.

Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге;

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

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

Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.

Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге.

Основанием для начала предоставления административной процедуры является утвержденный директором Учреждения план работы Учреждения, включающий в себя план проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий на территории городского округа Верхняя Пышма.

Размещение информации осуществляется ежемесячно в обязательном порядке:

- путём размещения информации на специальном информационном стенде в Учреждении;

- путём размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в федеральной информационной системе, официальных сайтах Учреждения и Управления.

Также размещение информации может осуществляться следующими способами:

- размещение внешней рекламы в населенных пунктах Свердловской области (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т. д.);

- изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т. д.);

- в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);

- в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

Учреждение самостоятельно определяет способы размещения информации.

Информация составляется и размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах Учреждений и Управления в электронном виде не позднее, чем за 7 дней до начала календарного месяца, в котором должны состояться обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа Верхняя Пышма.

В случае отмены или изменения времени, даты, места о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий на территории городского округа Верхняя Пышма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах

Учреждения и городского округа Верхняя Пышма, вносятся поправки в течение 8 часов со дня принятия решения об изменениях.

Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение способами настоящего административного регламента, достоверной информации о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий на территории городского округа Верхняя Пышма и ежемесячное ее обновление.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Управление, Учреждение обращения заявителя о предоставлении информации.

Обращение может поступить одним из следующих способов:

- при личном обращении или по телефону;
- почтовым отправлением или по электронной почте.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Учреждений в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Управления, Учреждения, фамилии, имени и отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 15 минут.

При личном устном обращении специалисты Управления, Учреждения обязаны относиться к обратившимся гражданам вежливо, корректно и внимательно. информация предоставляется в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

Результатом исполнения административной процедуры является принятие Учреждением устного обращения о предоставлении информации.

Предоставление информации по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, осуществляется по почтовому или электронному адресам, указанным в приложении 1 настоящего административного регламента.

Письменное обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию.

Электронная почта просматривается специалистом Управления и Учреждения не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется аналогично поступившим обращениям на бумажном носителе.

Письменное обращение, в т. ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в Управление, Учреждение. Регистрация обращений производится в день поступления за час до окончания рабочего дня. Обращения, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

Результатом исполнения административной процедуры является создание электронной карточки обращения и передача обращения на рассмотрение должностному лицу, ответственному за подготовку информации.

Подготовка и направление заявителю уведомления о предоставлении, отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала исполнения процедуры является поступление обращений от специалиста Управления, Учреждения - ответственного за приём и регистрацию входящей корреспонденции, специалисту Управления, Учреждения ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение обращения заявителя и предоставление запрашиваемой им муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 дней.

Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги

В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления муниципальной услуги, заявитель вправе обратиться в Орган с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее - процедура), является поступление в Орган заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее - заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

- лично (заявителем представляются оригиналы документов с опечатками и (или) ошибками, специалистом управления, учреждения делаются копии этих документов);
- через организацию почтовой связи (заявителем направляются копии документов с опечатками и (или) ошибками).

Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок осуществляется в соответствии с пунктом настоящего

Административного регламента, за исключением положений, касающихся возможности представлять документы в электронном виде.

По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок управление, учреждения в течение 5 дней:

- принимает решение об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, и уведомляет заявителя о принятом решении способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок (с указанием срока исправления допущенных опечаток и (или) ошибок);

- принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, и готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, осуществляется управлением, учреждения в течение 5 дней.

При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, не допускается: - изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

- внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Критерием принятия решения об исправлении опечаток и (или) ошибок является наличие опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 5 дней со дня поступления в Управление, учреждения

Результатом процедуры является: - исправленные документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги;

- мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

Выдача заявителю исправленного документа производится в порядке, установленном пунктом настоящего Регламента.

Способом фиксации результата процедуры является регистрация исправленного документа или принятого решения в журнале исходящей документации.

Документ, содержащий опечатки и (или) ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением Управлением культуры и учреждением культуры городского округа Верхняя Пышма, его должностных лиц и специалистов, положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется начальником Управления, директором Учреждения путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Управления, Учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Свердловской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

Проведение проверок осуществляется на основании ежемесячных планов работы Управления или по конкретной жалобе (претензии) заявителя.

Проведение проверок осуществляется на основании решения начальника Управления формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Управления.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц. Персональная ответственность должностных лиц Управления, Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы органов местного самоуправления) и внеплановыми, в том числе по конкретному обращению заявителя.

Результаты проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

**Положения, характеризующие требования
к порядку и формам контроля за предоставлением
муниципальной услуги, со стороны заявителей**

Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес Управления или Учреждения.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны заявителей путем направления в адрес органов местного самоуправления:

- предложений по совершенствованию нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;
- сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги, о недостатках в работе отдела социальной политики, его должностных лиц и специалистов;
- жалоб по фактам нарушения должностными лицами отдела социальной политики свобод или законных интересов заявителей.

Раздел 5.

**Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное
(внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений,
осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной
услуги (далее - жалоба)**

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

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

Жалоба может быть направлена в письменном виде по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления культуры городского округа Верхняя Пышма: vp-cult.ru, единого портала государственных и муниципальных услуг, в региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

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

Ответ на жалобу не дается в случаях:

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

- если текст жалобы не поддается прочтению;

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

- 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.

В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

Основанием начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача жалобы (претензии).

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

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

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

Сроки рассмотрения жалобы (претензии): жалоба (претензия) рассматривается руководителем Учреждения или Начальником Управления 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 документов 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.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

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

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

Жалоба может быть направлена в письменном виде по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления культуры городского округа Верхняя Пышма: vp-cult.ru, единого портала государственных и муниципальных услуг, в региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

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

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальных сайтах городского округа Верхняя Пышма, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (<http://mfc66.ru/>) и учредителя многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (<http://dis.midural.ru/>); и официальных сайтах Управления культуры городского округа Верхняя Пышма, сайте библиотек, предоставляющих государственную услугу.

Управление культуры городского округа Верхняя Пышма и городские библиотеки, предоставляющие государственную услугу, обеспечивают информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, и их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

**Перечень нормативных правовых актов,
регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования
решений
и действий (бездействий) Управления культуры и учреждения,
предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и
специалистов, а также решений и действий (бездействия)
многофункционального центра предоставления государственных и
муниципальных услуг, специалистов многофункционального центра
предоставления государственных и муниципальных услуг**

Статьи 11.1-11.3 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Постановление Правительства Свердловской области от 22.11.2018 №828 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников».