



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**администрации Муниципального образования**  
**город Ирбит**

от 28 августа 2019 года № 1237 - ПА  
г. Ирбит

***Об утверждении административного регламента предоставления  
муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии на территории Муниципального образования  
город Ирбит»***

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением администрации Муниципального образования город Ирбит от 29 декабря 2018 года № 2402-ПА «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Муниципальном образовании город Ирбит», на основании статьи 27 Устава Муниципального образования город Ирбит, администрация Муниципального образования город Ирбит

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Муниципального образования город Ирбит» (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Муниципального образования город Ирбит от 25.12.2012 года № 3283 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Муниципального образования город Ирбит» (в редакции от 18.03.2016 года № 330).

3. Начальнику отдела организационной работы и документообеспечения администрации Муниципального образования город Ирбит И.В. Панкрашкиной

разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Муниципального образования город Ирбит в сети интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Муниципального образования город Ирбит Н.В. Волкову.

Глава Муниципального  
образования город Ирбит

Н.В. Юдин

УТВЕРЖДЕН:  
постановлением администрации  
Муниципального образования город  
Ирбит  
от 28.08.2019 года № 1237 - ПА

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на  
территории Муниципального образования город Ирбит»**

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Предмет регулирования регламента**

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Муниципального образования город Ирбит» (далее – регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Муниципального образования город Ирбит» (далее – муниципальная услуга).

1.1.2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Свердловской области от 16.11.2011 г. № 1576-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»

**1.2. Круг заявителей**

1.2.1. Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются физические лица без ограничений и (или) юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Управление культуры, физической культуры и спорта Муниципального образования город Ирбит (далее – Управление), муниципальное казенное учреждение культуры Муниципального образования город Ирбит «Историко – этнографический музей», либо муниципальное автономное учреждение Муниципального образования город Ирбит «Мотодом» (далее – Учреждения), устно в ходе личного приема, по телефону, или представившие письменный или в электронном виде запрос по записи на обзорные, тематические и

интерактивные экскурсии на территории Муниципального образования город Ирбит.

### **1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- непосредственно в Управлении или в Учреждениях: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;
- при письменном обращении (запросе) в Управление или в Учреждения
- в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно в Управление или в Учреждения;
- при обращении по телефону в Управление или Учреждения - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию лично у специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги;
- при обращении по электронной почте в Управление или в Учреждение – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;
- на официальных интернет – сайтах Управления, Учреждений, администрации Муниципального образования город Ирбит;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), региональной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»;
- в рекламной продукции на бумажных носителях.

1.3.2. Справочная информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресах официальных сайтов, адресах электронной почты, графике работы Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, размещена на официальном сайте администрации Муниципального образования город Ирбит в сети «Интернет», сайте Управления, сайтах Учреждений.

1.3.3. С момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при помощи электронной связи, телефона или посредством личного посещения, а также в устном порядке у специалистов Управления или Учреждений, ответственных за оказание муниципальной услуги. Заявителю сообщаются сведения, на каком этапе предоставления муниципальной услуги находится представленный им пакет документов.

## **Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

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

2.1.1. Наименование муниципальной услуги: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Муниципального образования город Ирбит».

## **2.2. Наименование муниципальных учреждений, подведомственных Управлению культуры, физической культуры и спорта Муниципального образования город Ирбит, предоставляющих муниципальную услугу**

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

- муниципальным казённым учреждением культуры Муниципального образования город Ирбит «Историко – этнографический музей»;
- муниципальным автономным учреждением Муниципального образования город Ирбит «Мотодом».

## **2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) информирование заинтересованных лиц о времени и месте проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий в музеях Учреждений;
- 2) анонсирование мероприятий Учреждений в связи с проведением обзорных, тематических и интерактивных экскурсий в музеях Учреждений;
- 3) повышение эффективности использования средств телефонной связи; сайтов, электронной почты, Интернета;
- 4) повышение эффективности использования современных методов распространения информации (директ-медиа, флаеры и др.) в связи с оказанием муниципальной услуги;
- 5) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в музеях Учреждений.

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

2.4.1. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого способа получения муниципальной услуги в соответствии с условиями регламента:

- 1) посредством личного обращения;
- 2) на информационных стендах Учреждений;
- 3) при письменном обращении (запрос);
- 4) по телефону;
- 5) по электронной почте;
- 6) в сети Интернет;
- 7) в рекламной продукции на бумажных носителях.

2.4.2. Порядок консультирования получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом Учреждения должен быть определен внутренним локальным актом данного Учреждения.

2.4.3. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях Учреждений, информация предоставляется в соответствии с режимом работы Учреждений.

2.4.4. При информировании получателей муниципальной услуги в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на письменное обращение (запрос) должен быть направлен на почтовый адрес заявителя в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения в соответствующем журнале входящей корреспонденции Учреждения.

2.4.5. При использовании средств телефонной связи информация о времени и месте обзорных, тематических и интерактивных экскурсий и запись на них предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения.

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

В случае если сотрудники 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.

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

2.4.7. На Интернет-сайтах Учреждений информацию о муниципальной услуге можно получить круглосуточно.

2.4.8. Рекламная продукция на бумажных носителях в связи с проведением передвижных выставок должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться, не позднее, чем за 10 дней до их проведения.

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

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

2.5.1. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Муниципального образования город Ирбит»

размещены на официальном сайте администрации Муниципального образования город Ирбит в сети Интернет (<http://moirbit.ru>) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

## **2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления**

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления документов заявителем.

## **2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении муниципальных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить**

2.7.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления документов заявителем.

## **2.8. Указание на запрет требовать у заявителя представления документов**

2.8.1. Специалисты Учреждений и другие должностные лица не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов и организаций, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- представления 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 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

## **2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

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

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

2.10.1. Основаниями для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен регламентом;
- 2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 3) текст письменного или электронного обращения не поддается прочтению;
- 4) запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по оказанию муниципальной услуги;
- 5) отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения музеев Учреждений;
- 6) отсутствие контактов для обратной связи в письменном или электронном обращении;
- 7) завершение установленной законом процедуры ликвидации Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем.

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

2.11.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.11.2. Предоставление заявителю документов, выдаваемых Учреждениями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, не предусмотрено регламентом.

## **2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**



2.12.1. Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

**2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

2.13.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

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

2.14.1. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за предоставлением муниципальной услуги и при получении результата предоставления услуги составляет не более 15 минут.

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

2.15.1. Датой представления запроса заявителя является дата его регистрации. Запросы, поступившие при личном обращении, по почте, по электронной почте, направляются для проверки специалисту Учреждения, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

2.15.2. При наличии оснований для отказа на запрос, установленных в подразделе 2.10. раздела 2 регламента, отказывает заявителю в приеме обращения с обоснованием причин отказа.

2.15.3. При отсутствии вышеперечисленных оснований для отказа, специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги направляет обращение для его регистрации. Прием и регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистом, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции. Регистрация обращений производится в день поступления до 17.00 часов, в пятницу и предпраздничные дни – до 15.00 часов. Запросы, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

**2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, месту ожидания и приема обращений, информационным стендам, обеспечение доступности для инвалидов**

2.16.1. Муниципальная услуга предоставляется в помещениях Учреждений, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.16.2. Для ожидания приема заявителям должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов, бумагой и канцелярскими принадлежностями.

2.16.3. В помещениях Учреждений, в которых предоставляется муниципальная услуга, должна быть размещена необходимая информация, в том числе содержащая регламент.

2.16.4. Для обеспечения доступности для инвалидов помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, предъявляются следующие требования:

- возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории Учреждений, в которых предоставляется муниципальная услуга, входа и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с помощью должностных лиц Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам, в которых предоставляется муниципальная услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, необходимой для получения муниципальной услуги, знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск в помещения, в которых оказывается муниципальная услуга, сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объекты, на которых предоставляется муниципальная услуга, собаки-проводника 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 должностными лицами Учреждений, которые предоставляют муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами.

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

2.17.1. Показатели доступности муниципальной услуги являются:

- информированность заявителей о предоставлении муниципальной услуги (содержание, порядок и условия ее получения);

- бесплатность получения муниципальной услуги;

- комфортность условий ожидания приема для предоставления муниципальной услуги (получение результатов предоставления муниципальной услуги)

услуги);

- отсутствие избыточных административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;
- возможность обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном и судебном порядке.

2.17.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- оперативность предоставления муниципальной услуги (соответствие стандарту времени, затраченного на подготовку необходимых документов, ожидание предоставления муниципальной услуги, непосредственное получение результатов муниципальной услуги);
- точность обработки данных, правильность оформления документов;
- компетентность специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги;
- соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие обращений (жалоб) заявителей, обусловленных проблемами при получении ими конечного результата муниципальной услуги (в том числе обращений (жалоб) заявителей в связи с нарушением порядка предоставления муниципальной услуги).

### **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**

#### **3.1. Состав административных процедур**

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

3.1.2. Приём, первичная обработка и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги.

3.1.3. Подготовка и направление заявителю ответа или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

#### **3.2. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур**

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

3.2.1.1. Основанием для начала предоставления административной процедуры является утвержденный директором Учреждения план работы Учреждения, включающий в себя план проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий.

3.2.1.2. Размещение информации осуществляется ежемесячно в обязательном порядке:

- путём размещения информации на специальном информационном стенде в Учреждениях, в том числе в кассах Учреждений;

- путём размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Портале Государственных услуг Свердловской области, официальных сайтах Учреждений и Управления.

3.2.1.3. Также размещение информации может осуществляться следующими способами:

- размещение внешней рекламы на территории Муниципального образования город Ирбит (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).

3.2.1.4. Учреждение самостоятельно определяет способы размещения Информации.

3.2.1.5. Лица, ответственные за создание и своевременное размещение достоверной информации о муниципальной услуге, назначенные директором Учреждения, ежемесячно формируют, в том числе в электронном виде, сводные афиши, размещают указанными в пунктах 3.2.1.2. и 3.2.1.3. подраздела 3.2. раздела 3 регламента способами информацию о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий не позднее, чем за 10 дней до начала месяца, в котором должны состояться эти мероприятия.

3.2.1.6. Информация со дня размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Портале Государственных услуг Свердловской области, официальных сайтах Учреждений находится в свободном доступе. Периоды обновления информации не должны превышать одного календарного месяца.

3.2.1.7. Информация составляется и размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Портале Государственных услуг Свердловской области, официальных сайтах Учреждений в электронном виде не позднее, чем за 7 дней до начала календарного месяца, в котором должны состояться обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проходящие в здании Учреждений или проводимые Учреждениями на территории Муниципального образования город Ирбит.

В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, размещённых в

федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Портале Государственных услуг Свердловской области, официальных сайтах Учреждений, вносятся поправки в течение 8 часов со дня принятия решения об изменениях.

3.2.1.8. Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение способами, указанными в пунктах 3.2.1.2. и 3.2.1.3. подраздела 3.2. раздела 3 регламента, достоверной информации о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий и ежемесячное ее обновление.

### **3.2.2. Приём, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги.**

3.2.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Учреждение обращения заявителя о записи на экскурсию.

Обращение может поступить одним из следующих способов:

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

3.2.2.2. Предоставление информации по устным запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо по телефону, осуществляется по адресу и телефону, указанным на официальных сайтах Учреждений в сети «Интернет», в соответствии с режимом работы Учреждений.

3.2.2.3. Предоставление муниципальной услуги по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, осуществляется по почтовому или электронному адресам, указанным на официальных сайтах Учреждений в сети «Интернет».

3.2.2.4. Письменное обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить уведомление о предоставлении, приостановлении, либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2.5. При первичной обработке письменного обращения специалист Учреждения:

- проверяет правильность адресования и целостность упаковки (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);
- вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;
- при получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т. д.), передает, не вскрывая конверт, директору Учреждения для принятия решения по отправке в правоохранительные органы.

3.2.2.6. Электронная почта просматривается специалистами Учреждений не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение

распечатывается и регистрируется аналогично поступившим обращениям на бумажном носителе.

3.2.2.7. Письменное обращение, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в Учреждение.

3.2.2.8. Результатом исполнения административной процедуры является создание обращения и передача его на рассмотрение должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.2.2.9. Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги по запросам заявителей, назначаются директором Учреждений.

**3.2.3. Подготовка и направление заявителю ответа или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

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

3.2.3.2. Специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает объем предоставления запрашиваемой услуги и передаёт на подпись должностному лицу Учреждения, ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

В ответе на письменное обращение заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок должностного лица Учреждения, осуществляющего подготовку ответа.

Ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

3.2.3.3. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку обоснованного отказа в предоставлении муниципальной услуги в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги и передаёт на подпись должностному лицу Учреждения, ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги информации.

3.2.3.4. Результатом исполнения административной процедуры является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Муниципального образования город Ирбит.

При наличии оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги, установленных в подразделе 2.10. раздела 2 регламента, результатом исполнения административной процедуры является приостановление или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА**

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

4.1.1. Текущий контроль предоставления муниципальной услуги осуществляется директором Учреждения путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения положений регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Свердловской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

#### **4.2. 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**

4.2.1. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

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

4.2.2. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

#### **4.3. Ответственность должностных лиц Учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3.1. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

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

4.4.1. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги имеют право направлять

индивидуальные и коллективные обращения с предложениями по совершенствованию порядка предоставления муниципальной услуги, а также жалобы и заявления на действия (бездействие) должностных лиц и принятые ими решения, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о соблюдении положений регламента, сроках исполнения административных процедур в ходе рассмотрения их заявлений путем устных (по телефону) или письменных (в электронном виде) обращений, через специальный сервис Единого портала государственных и муниципальных услуг.

## **Раздел 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, СОТРУДНИКОВ ОРГАНА И ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ**

### **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. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба).

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

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

5.2.1. Жалоба на действия (бездействие) и (или) решения специалистов органа местного самоуправления, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, может быть направлена начальнику Управления, главе Муниципального образования город Ирбит.

### **5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

5.3.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

### **5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия)**



**органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его  
должностных лиц**

5.4.1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

5.4.3. постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»;

5.4.4. постановление Правительства Свердловской области от 22.11.2018 года № 828-ПП «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 (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников»;

5.4.5. постановление главы Муниципального образования город Ирбит от 03.07.2019 №146-ПГ «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Муниципального образования город Ирбит, её должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы в администрации Муниципального образования город Ирбит, работников муниципальных организаций Муниципального образования город Ирбит, предоставляющих муниципальные услуги».

**5.5. Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале государственных и муниципальных услуг.**