

АДМИНИСТРАЦИЯ ГАВРИЛОВ-ЯМСКОГО

МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

20.12.2019 № 1393

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические

и интерактивные экскурсии»

(в редакции постановления от 26.10.2020 № 874)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района от 07.05.2018 № 535 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь ст. 26 Устава Гаврилов–Ямского муниципального района Ярославской области,

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Признать утратившими силу постановления Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района:

- от 27.06.2016 № 671 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»;

- от 17.10.2016 № 1126 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя Главы Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района Забаева А.А.

4. Настоящее постановление опубликовать в районной массовой газете «Гаврилов-Ямский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района в сети Интернет.

5. Постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

Глава Администрации

муниципального района А.А.Комаров

Приложение к постановлению

Администрации Гаврилов-Ямского

муниципального района

от 20.12.2019 № 1393

в редакции постановления

от 26.10.2020 № 874

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – регламент) разработан в целях оптимизации административных процедур, повышения качества и доступности, определяет порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Заявителями могут выступать:

- физические лица;

- юридические лица, образованные или созданные в соответствии с законодательством Российской Федерации и имеющие место нахождения в Российской Федерации.

1.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением культуры «Дом культуры» Гаврилов-Ямского муниципального района (далее – МУК ДК), подведомственным Управлению культуры, туризма, спорта и молодежной политики Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района (далее – Управление).

Место нахождения и почтовый адрес МУК ДК: 152240, Ярославская область, Гаврилов-Ямский район, г. Гаврилов-Ям, ул. Клубная, д. 1.

График работы МУК ДК: понедельник-пятница - с 09.00 до 18.00 (перерыв на обед с 13.00 до 14.00), суббота, воскресенье – выходные дни.

Прием по вопросам предоставления муниципальной услуги (места информирования, ожидания и приема заявителей) ведется муниципальным учреждением культуры «Дом культуры» Гаврилов-Ямского муниципального района по следующему графику:

понедельник – пятница – с 09.00 до 18.00;

перерыв на обед – с 13.00 до 14.00.

Справочные телефоны специалистов МУК ДК по вопросам предоставления услуги и о ходе предоставления услуги: 8 (48534) 2-04-84. Адрес электронной почты (e-mail): mukdk09@mail.ru.

Справочная информация размещена на официальном сайте МУК ДК и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал»).

1.4. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается:

- на официальном сайте Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: http: //www.gavyam.ru – «Главная» – «Услуги» – «Муниципальные услуги»;

- на официальном сайте МУК ДК: https://dk-gav-yam.ru/;

- на информационных стендах в Управлении, МУК ДК;

- на Едином портале: <https://www.gosuslugi.ru/69607/1/info>.

1.5. Предоставление информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- в устной форме при личном обращении в МУК ДК;

- посредством телефонной связи в МУК ДК: 8 (48534) 2-04-84 в часы приема, указанные в п.1.3 регламента;

- с использованием электронной почты (e-mail): mukdk09@mail.ru;

- через официальный сайт Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района <http://www.gavyam.ru/feedback/new.php>;

- посредством почтового отправления: 152240, Ярославская область, Гаврилов-Ямский район, г. Гаврилов-Ям, ул. Клубная, д.1.

В случае обращения за предоставлением информации посредством Единого портала, информирование заявителя о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги (далее – уведомление о ходе предоставления муниципальной услуги) осуществляется путем направления соответствующего уведомления МУК ДК в личный кабинет заявителя на Едином портале.

Уведомление о ходе предоставления муниципальной услуги направляется в срок, не превышающий 1 рабочего дня после завершения соответствующего действия на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала в единый личный кабинет.

Письменное обращение за информацией о порядке предоставления муниципальной услуги рассматривается в срок не более 30 дней с даты регистрации такого обращения в МУК ДК. Регистрация письменного обращения осуществляется в течение 3 дней с момента его поступления.

Ответ на обращение в срок не более 30 дней с даты регистрации такого обращения в МУК ДК направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МУК ДК, или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МУК ДК или должностному лицу в письменной форме.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

2.2. Наименование уполномоченного органа: муниципальное учреждение культуры «Дом культуры» Гаврилов-Ямского муниципального района, подведомственное Управлению культуры, туризма, спорта и молодежной политики Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается 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, получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включённых в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, утверждённый решением Собрания представителей Гаврилов-Ямского муниципального района от 31.08.2011 № 29 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг Администрацией Гаврилов-Ямского муниципального района и оказываются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг».

2.3. Формы подачи запроса и получения результата предоставления муниципальной услуги:

- очная форма – при личном присутствии заявителя в МУК ДК;

- заочная форма – без личного присутствия заявителя (через Единый портал, а также по почте).

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.5.1. При непосредственном обращении в МУК ДК, по телефону запись осуществляется в течение 15 минут путем занесения записи в журнал на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2.5.2. При поступлении запроса по почте, через Единый портал срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 2 рабочих дней со дня поступления запроса.

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги размещен на официальном сайте Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.gavyam.ru/regulatory/services/municipal_services/> и на Едином портале: <https://www.gosuslugi.ru/69607/1/info>.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Предоставление заявителем каких-либо документов для получения услуги не требуется.

2.7.2. Перечень документов и сведений, подлежащих представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, отсутствует.

2.7.3. МУК ДК не вправе требовать от заявителя:

- предоставления документов, информации или осуществления действий, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении структурного подразделения Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в перечень, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ);

- 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 следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица МУК ДК, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя МУК ДК, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

2.9. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.10. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.11. Возможность приостановления срока предоставления муниципальной услуги отсутствует.

2.12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса на предоставление муниципальной услуги.

Устный и письменный запрос (далее – запрос) заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день обращения в МУК ДК.

Запрос, поданный в заочной форме, в том числе посредством Единого портала, регистрируется в течение 1 рабочего дня с даты поступления в МУК ДК.

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

Вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы.

Пути движения к входу в здание (при их наличии), вход в здание, пути движения к местам ожидания, информирования и оказания муниципальной услуги, равно как и сами места ожидания, информирования и оказания муниципальной услуги, оборудуются в соответствии с требованиями строительных норм и правил, обеспечивающих доступность для инвалидов и маломобильных групп населения.

Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Помещения для работы с заявителями оборудуются соответствующими информационными стендами, вывесками, указателями.

Места ожидания оборудуются стульями или столами обеспечиваются канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями.

Помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечивается санитарно-гигиеническими помещениями, оборудованными в соответствии с требованиями строительных норм и правил, обеспечивающих доступность для инвалидов и маломобильных групп населения.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- возможность получения муниципальной услуги всеми способами, предусмотренными законодательством, в том числе через Единый портал;

- отсутствие превышения срока предоставления муниципальной услуги установленного пунктом 2.5 регламента;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей;

- беспрепятственный доступ к местам предоставления муниципальной услуги для маломобильных групп граждан (входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных групп граждан, включая инвалидов, использующих кресла-коляски);

- оборудование мест для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе не менее 1 – для транспортных средств инвалидов;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, к месту предоставления муниципальной услуги и оказание им помощи;

- 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 на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

2.17. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с этапами перехода на предоставление услуг (функций) в электронном виде, утвержденными распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р, и Планом перехода на предоставление в электронном виде государственных, муниципальных и иных услуг, утвержденных Постановлением Правительства Ярославской области от 11.05.2012 № 421-п «Об утверждении Плана перехода на предоставление в электронном виде государственных, муниципальных и иных услуг и признании утратившим силу постановления Правительства Ярославской области от 18.04.2011 № 268-п».

Муниципальную услугу в электронной форме могут получить только физические или юридические лица, зарегистрированные на Едином портале, с учетом Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением муниципальной услуги, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Электронная форма запроса заполняется на Едином портале. Запрос регистрируется в порядке, указанном в пункте 2.14 регламента.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть выдан заявителю лично в форме документа на бумажном носителе в МУК ДК, либо направлен в форме документа на бумажном носителе почтовым отправлением, либо в электронной форме на Едином портале. Форма и способ получения муниципальной услуги указываются заявителем. Электронная копия результата предоставления муниципальной услуги направляется заявителю в Личный кабинет.

Получение результата предоставления муниципальной услуги в электронной форме не лишает заявителя права получить указанный результат на бумажном носителе.

Заявителю обеспечивается доступ к результату предоставления муниципальной услуги, полученной в электронной форме, на Едином портале в течение срока, установленного законодательством Российской Федерации (в случае если такой срок установлен нормативными правовыми актами Российской Федерации).

**3. Состав, последовательность и сроки**

**выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрация запроса;

- рассмотрение запроса и информирование заявителя о записи на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсии.

Последовательность административных процедур приведена в блок-схеме предоставления муниципальной услуги (Приложение к регламенту).

3.1.1. Прием и регистрация запроса.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя.

Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист МУК ДК (далее – специалист).

При личном обращении специалист регистрирует запрос и заносит отметку о регистрации в журнал регистрации.

При поступлении запроса через Единый портал он регистрируется в установленном регламентом порядке. Специалист формирует и направляет заявителю в Личный кабинет электронное уведомление о поступлении запроса и, о начале процедуры предоставления муниципальной услуги, а также содержащее сведения о дате и времени окончания предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры – 1 (один) рабочий день.

3.1.2. Рассмотрение запроса и информирование заявителя о записи на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсии.

Основанием для начала административной процедуры является регистрация поданного запроса в МУК ДК.

Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист МУК ДК.

Специалист изучает содержание запроса, определяет степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения, местонахождение, адрес конкретной организации, лица, куда следует направить информацию по запросу.

Рассмотрение запроса считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и заявителю запроса направлен результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю информации о записи на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсии.

Специалист в течение 1 рабочего дня выдает (направляет) заявителю результат предоставления муниципальной услуги.

При подаче запроса через Единый портал результат предоставления муниципальной услуги направляется в личный кабинет заявителя на Едином портале в электронной форме.

Максимальный срок исполнения административной процедуры – 1 (один) рабочий день.

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

Основанием для начала административной процедуры является заявление (направление) заявителем в МУК ДК в произвольной форме заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие таких опечаток и (или) ошибок.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах МУК ДК, осуществляет исправление и замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, специалист письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю исправленного взамен ранее выданного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или сообщение об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

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

4.1. Текущий контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется начальником Управления культуры, туризма, спорта и молодежной политики Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района (далее - начальник Управления) непосредственно при предоставлении муниципальной услуги, а также путём организации проведения проверок в ходе предоставления муниципальной услуги. По результатам проверок начальник Управления даёт указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

Текущий контроль включает рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.2. Оценка полноты и качества предоставления муниципальной услуги и последующий контроль за исполнением регламента осуществляется начальником Управления и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц, рассмотрение предложений по повышению качества предоставления муниципальной услуги и недопущению выявленных нарушений.

Плановые проверки исполнения регламента осуществляются начальником Управления в соответствии с графиком проверок, но не реже чем раз в два года.

Внеплановые проверки осуществляются по поручению Главы Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района при наличии жалоб на исполнение регламента.

4.3. Персональная ответственность исполнителя закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

По результатам проверок лица, допустившие нарушение требований регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

За неправомерные решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, являющиеся административными правонарушениями или преступлениями, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций устанавливаются действующим законодательством Российской Федерации.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления, МУК ДК, должностного лица Управления, МУК ДК, муниципального служащего**

5.1. 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 или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами Гаврилов-Ямского муниципального района для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами Гаврилов-Ямского муниципального района 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, законами и иными нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами Гаврилов-Ямского муниципального района;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами Гаврилов-Ямского муниципального района;

7) отказ МУК ДК, должностного лица МУК ДК в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

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

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

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МУК ДК. Жалобы на решения и действия (бездействие) начальника МУК ДК подаются начальнику Управления культуры, туризма, спорта и молодежной политики Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, жалобы на решения и действия (бездействие) начальника Управления подаются в Администрацию Гаврилов-Ямского муниципального района.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Управления, МУК ДК, должностного лица Управления, МУК ДК, муниципального служащего, руководителя Управления, МУК ДК, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, Управления, должностного лица Управления, МУК ДК, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, МУК ДК, должностного лица Управления, МУК ДК, либо муниципального служащего;

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

5.4. Жалоба, поступившая в Управление, МУК ДК, либо Администрацию Гаврилов-Ямского муниципального района, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МУК ДК 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.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами Гаврилов-Ямского муниципального района.

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6. В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления муниципальной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине МУК ДК, должностного лица МУК ДК, плата с заявителя не взимается.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.5](file:///C:\Users\user\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary%20Internet%20Files\Content.Outlook\AppData\Local\AppData\Local\Temp\2018%20год\Услуги\Муниципальные%20услуги\НПА\О%20вн.%20изм.%20в%20п535%20от%2003.07.2018.doc#Par284) данного раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.7 данного раздела, дается информация о действиях, осуществляемых Управлением, МУК ДК в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.7.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.7 данного раздела, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 данного раздела, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 12<1> Закона Ярославской области от 3 декабря 2007 г. N 100-з «Об административных правонарушениях», должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в департамент информатизации и связи Ярославской области.

Приложение

к Административному регламенту

**Блок-схема**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

|  |
| --- |
| Приём и регистрация запроса  1 рабочий день |

|  |
| --- |
| Рассмотрение запроса и информирование заявителя о записи на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсии  1 рабочий день |