РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область - Кузбасс

Юргинский муниципальный округ

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

администрации Юргинского муниципального округа

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| от « | 17 | » | 04 | 20 | 24 |  |  | № | 65-МНА |

**Об утверждении административного регламента**

**по предоставлению муниципальной услуги**

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

Руководствуясь 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 Юргинского муниципального округа от 22.06.2023 №49-МНА «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов представления муниципальных услуг»:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», согласно Приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Юргинские ведомости» и разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Юргинского муниципального округа.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Юргинского муниципального округа по социальным вопросам С.В. Гордееву.

|  |  |
| --- | --- |
| И.о. главы Юргинскогомуниципального округа |  К.А. Либец |
|  |  |

Приложение

к постановлению администрации

Юргинского муниципального округа

от 17.04.2024 № 65-МНА

**Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - административный регламент) - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления и стандарт предоставления муниципальной услуги.

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) Управления культуры, молодежной политики и спорта администрации Юргинского муниципального округа (далее - уполномоченный орган) при предоставлении муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

1.2. Круг заявителей.

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические и юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу с запросом о предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Заявителю обеспечиваются следующие способы подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги:

- в бумажном виде при личном приеме;

- по телефону в устной форме;

- специалистом уполномоченного органа при непосредственном обращении заявителя в уполномоченный орган или посредством телефонной связи, в том числе путем размещения на официальном сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт уполномоченного органа);

- по электронной почте;

- в учреждении, предоставляющим муниципальную услугу, с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования;

- путем размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), информационной системе Кемеровской области – Кузбасса для предоставления государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – РПГУ);

Заявителю предоставляются консультации по вопросам:

- перечня заявителей, которым предоставляется муниципальная услуга;

- перечня документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- источников получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- времени приема и выдачи документов;

- сроков рассмотрения документов;

- принятия решения по конкретному заявлению;

- обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

В любое время с момента приема заявления для предоставления муниципальной услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги по телефону, посредством электронной связи или на личном приеме.

Заявители, предоставившие в учреждение заявление для оказания муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются ответственным специалистом:

- о предоставлении муниципальной услуги;

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Информирование заявителей производится в устной форме или посредством направления уведомления в письменной форме в порядке, установленном настоящим административным регламентом. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, вправе предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для них время для устного информирования. Ответ на письменный вопрос предоставляется в течение 1 календарного дня со дня поступления запроса. В ответе указывается должностное лицо, подписавшее ответ, а также фамилия, имя, отчество и номер телефона непосредственного исполнителя. Информация о сроке завершения оформления документов и возможности получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги сообщается заявителю, по его просьбе, в момент подачи заявления на предоставление муниципальной услуги.

1.3.2. Порядок, форма и место размещения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещена:

- на официальном сайте администрации Юргинского муниципального округа (далее – официальный сайт) (http://yurgregion.ru);

- путем размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), информационной системе Кемеровской области для предоставления государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – РПГУ) (при наличии технической возможности);

- путем размещения на информационном стенде в помещении уполномоченного органа, в информационных материалах (брошюры, буклеты, листовки, памятки);

- путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации;

- посредством ответов на письменные обращения.

Данная информация включает в себя:

- сведения о законодательных и иных нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- образец заполнения заявления;

- перечень документов, предоставляемых заявителем;

- требования к документам, предоставляемых заявителем;

- порядок и способы подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

- порядок получения консультаций;

- сведения о графике (режиме) работы учреждений.

На информационных стендах, расположенных непосредственно в здании учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, включая размещение в отдельном оборудованном помещении - специальном месте предоставления муниципальных услуг всем категориям лиц с ограниченными возможностями и другим маломобильным группам населения, на первом этаже, размещены сведения о предоставлении муниципальной услуги, которые дублируются звуковой и зрительной информацией, а также в виде надписей, знаков и иной текстовой и графической информацией, в том числе знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

Справочная информация о местонахождении, графике работы, контактных телефонах уполномоченного органа, адресе электронной почты уполномоченного органа размещена на официальном сайте уполномоченного органа, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр), на ЕПГУ, РПГУ.

Заявителю предоставляется возможность получать сведения о ходе предоставления муниципальной услуги посредством личного обращения в место предоставления услуги, по электронной почте, а также устного информирования по контактным телефонам.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги - «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее по тексту – муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется уполномоченным органом.

2.2.2. 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, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

- отказ в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен:

- в учреждении на бумажном носителе при личном обращении;

- почтовым отправлением;

- на ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности), по электронной почте, на официальном сайте.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

- при личном обращении - в течение 15 минут;

- посредством телефонной связи - в течение 5 минут;

- в электронной форме - в течение 1-го рабочего дня с момента регистрации заявления.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещается:

- на официальном сайте администрации Юргинского муниципального округа;

- в федеральном реестре, на ЕПГУ, РПГУ;

Уполномоченный орган обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на своем официальном сайте, а также в соответствующем разделе федерального реестра в течение 7 рабочих дней со дня вступления в силу указанных изменений.

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

Для предоставления муниципальной услуги достаточным является поступление в адрес учреждения, оказывающего услугу, от заявителя заявления по форме согласно приложению №1 к настоящему административному регламенту. Заявление может быть подано в устной форме по телефону, в письменной форме при личном обращении (почтовым отправлением, факсимильной связью), а также посредством использования информационно­ телекоммуникационной сети «Интернет».

Также в случае обращения за муниципальной услугой представителя заявителя к заявлению прилагаются:

- документ, удостоверяющий личность заявителя либо его представителя;

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц в случае, если заявление подается через представителя заявителя);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц в случае, если заявление подается через представителя заявителя);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказ о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Форма для заполнения и подачи заявления размещена на Едином портале, в РПГУ, официальных сайтах учреждений, оказывающих услугу.

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

2.7.1. Необходимые документы, находящиеся в распоряжении органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, которые заявитель вправе предоставить самостоятельно, а в случае их отсутствия самостоятельно запрашиваются учреждением по каналам межведомственного электронного взаимодействия, отсутствуют.

2.7.2. Учреждение не вправе требовать от заявителя или его представителя:

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

2. представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, 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 Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ;

3. осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг;

4. 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

5. предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

Оснований для отказа в приеме документов законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.9.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

2.9.3. Заявителю будет отказано в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в случае:

1) несоответствия обращения содержанию услуги;

2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

3) запрашиваемая информация не связана с деятельностью учреждений, оказывающих муниципальную услугу;

4) в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

5) если у учреждений, оказывающих услуги, нет свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения учреждений;

6) если вследствие непреодолимой силы провести экскурсию, на которую подано заявление, в заранее указанный день и час не представляется возможным;

7) отмены, замены либо переноса объявленной учреждением обзорной тематической и интерактивной экскурсии;

8) если заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени учреждений;

9) представления заявления в ненадлежащее учреждение;

10) отсутствия тематики экскурсии, заявленной заявителем, в перечне проводимых учреждением, оказывающем услугу, экскурсий;

11) невозможности проведения экскурсии по указанной теме в нерабочее время;

12) наступления чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств (непреодолимая сила, форс-мажор, нарушение энергоснабжения, причинения ущерба имуществу учреждения или нарушение правил пользования учреждения пользователем).

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, нормативными правовыми актами не предусмотрен.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета такой платы.

При предоставлении муниципальной услуги, оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не осуществляется.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Заявление заявителя при личном обращении в учреждение подлежит обязательной регистрации в порядке общего делопроизводства в день обращения заявителя специалистом учреждения, уполномоченным на прием заявлений при личном обращении.

Заявление заявителя, поступившее в виде электронного документа, подлежит обязательной регистрации в порядке общего делопроизводства специалистом учреждения, уполномоченным на прием заявлений в электронном виде, не позднее одного рабочего дня, следующего за днем его поступления в учреждение.

Заявление, поступившее в электронной форме на Единый портал, в РПГУ (при наличии технической возможности), регистрируется в установленном порядке специалистом учреждения, уполномоченным на прием заявлений, в день его поступления (в случае отсутствия автоматической регистрации запросов) на Единый портал, в РПГУ. Заявление, поступившее в нерабочее время, регистрируется в первый рабочий день.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для лиц с ограниченными возможностями указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите лиц с ограниченными возможностями.

Для обеспечения доступности получения муниципальной услуги маломобильными группами населения здания и сооружения, в которых оказывается услуга, оборудуются согласно нормативным требованиям, утвержденным приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 14.11.2016 №798/пр «Об утверждении СП 59.13330 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

На открытой площадке, предназначенной для хранения автомототранспортных средств, которая находится в непосредственной близости к объекту предоставления муниципальных услуг, выделено не менее 10% мест для парковки автомобилей лиц с ограниченными возможностями, а также осуществляется соблюдение порядка их использования.

Для всех категорий лиц с ограниченными возможностями и других маломобильных групп населения предоставление муниципальной услуги осуществляется в отдельном оборудованном помещении - специальном месте предоставления муниципальных услуг, которое находится на первом этаже учреждения. В данном помещении по приему маломобильных групп населения имеется медицинская аптечка, питьевая вода. При необходимости сотрудник учреждения, осуществляющий прием, может вызвать неотложную скорую помощь.

Вход в здание учреждения оборудован пандусом, также предусмотрен переносной пандус на первом этаже здания, что обеспечивает заявителю - лицу с ограниченными возможностями самостоятельное передвижение по зданию (помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, в том числе с использованием кресла - коляски.

В отдельном помещении на первом этаже учреждения имеется специальное оборудование (телефон и оптическая лупа, предназначенная для прочтения текста, для заявителей с нарушением органов зрения) и носители информации, необходимые для обеспечения беспрепятственного доступа лицам с ограниченными возможностями к объектам оказания услуг с учетом ограничений их жизнедеятельности, обеспечен допуск 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.

При обращении гражданина с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата работники учреждения предпринимают следующие действия:

- открывают входную дверь и помогают гражданину беспрепятственно посетить здание учреждения, а также заранее предупреждают о существующих барьерах в здании;

- выясняют цель визита гражданина и сопровождают его в кабинет по приему заявления; помогают гражданину сесть на стул или располагают кресло-коляску у стола напротив специалиста, осуществляющего прием;

- сотрудник учреждения, осуществляющий прием, принимает гражданина вне очереди, консультирует, осуществляет прием заявления с необходимыми документами, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы;

- по окончании предоставления муниципальной услуги сотрудник учреждения, осуществляющий прием, помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть здание; передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт и оказывает содействие при посадке в него.

При обращении граждан с недостатками зрения работники учреждения предпринимают следующие действия:

- сотрудник учреждения, осуществляющий прием, принимает гражданина вне очереди, помогает сориентироваться, сесть на стул, консультирует, вслух прочитывает документы и далее по необходимости производит их выдачу. При общении с гражданином с недостатками зрения необходимо общаться непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользоваться обычной разговорной лексикой, в помещении не следует отходить от него без предупреждения;

- сотрудник учреждения оказывает помощь в заполнении бланков, копирует необходимые документы. Для подписания заявления подводит лист к авторучке гражданина, помогает сориентироваться и подписать бланк. При необходимости выдаются памятки для слабовидящих с крупным шрифтом;

- по окончании предоставления муниципальной услуги сотрудник учреждения, осуществляющий прием, помогает гражданину встать со стула, выйти из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина к выходу из здания и провожает на улицу, заранее предупредив посетителя о существующих барьерах в здании, передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт.

При обращении гражданина с дефектами слуха сотрудники учреждения предпринимают следующие действия:

- сотрудник учреждения, осуществляющий прием граждан, обращается непосредственно к нему, спрашивает о цели визита и дает консультацию размеренным, спокойным темпом речи, при этом смотрит в лицо посетителя, говорит ясно, слова дополняет понятными жестами, возможно общение в письменной форме либо через переводчика жестового языка (сурдопереводчика);

- сотрудник учреждения, осуществляющий прием, оказывает помощь и содействие в заполнении бланков заявлений, копирует необходимые документы.

Специалисты учреждения, непосредственно предоставляющие услуги заявителям-лицам с ограниченными возможностями проинструктированы и обучены по вопросам обеспечения доступности услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи.

В случае обращения заявителя — лица с ограниченными возможностями с заболеваниями опорно-двигательной системы и иными тяжелыми формами заболевания, не способного к самостоятельному передвижению, предоставление муниципальной услуги осуществляется специалистами учреждения в дистанционном режиме или по месту жительства такого заявителя.

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для оформления документов.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения в здании. Помещение должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами, а также средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, противопожарной системой и системой пожаротушения.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.16.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- сокращение количества и времени взаимодействий заявителя с должностными лицами учреждений при предоставлении муниципальной услуги;

- расположенность помещений, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, в зоне доступности к основным транспортным магистралям, нахождение их в пределах пешеходной доступности для заявителей;

- возможность получения заявителем информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием средств телефонной связи, электронного информирования по электронной почте, телефону, письменно;

- наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от заявителей (их представителей), выдача документов заявителю, в целях соблюдения установленных административным регламентом сроков предоставления муниципальной услуги;

- степень информированности заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

- наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, информационных ресурсах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (на официальном сайте учреждений, на ЕПГУ в РПГУ, в федеральном реестре);

- наличие специального оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями к объектам оказания услуг с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе лицам, с ограниченными возможностями здоровья;

- оказание помощи лицам с ограниченными возможностями в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами;

- возможность получения муниципальной услуги посредством официального сайта учреждений;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителя по результатам предоставления муниципальной услуги;

- открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) руководителя учреждения, либо специалиста учреждения.

2.16.2. Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется отсутствием:

- очередей при приеме и выдаче документов заявителям (их представителям);

- нарушений сроков предоставления муниципальной услуги;

- жалоб на действия (бездействие) специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

- жалоб на некорректное, невнимательное отношение специалистов, оказывающих муниципальную услугу, к заявителям (их представителям).

2.16.3. Учреждение обеспечивает создание гражданам с ограниченными возможностями и иным маломобильным группам населения следующих условий доступности муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- оказание вышеуказанным группам населения помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий;

- предоставление муниципальной услуги гражданам, имеющих ограничения по слуху, при необходимости с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в помещение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- оказание помощи вышеуказанным группам населения в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.16.4. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя со специалистом учреждения осуществляется при личном обращении заявителя:

- для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- для подачи заявления;

- для получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

- для получения результата предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность взаимодействия заявителя со специалистом учреждения не может превышать 15 минут.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.17.1. Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу невозможно.

2.17.2. Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги и подать документы, указанные в пункте 2.6 настоящего административного регламента, в электронной форме через ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности) с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 №63-Ф3 «Об электронной подписи».

Учреждение обеспечивает информирование заявителей о возможности получения муниципальной услуги через ЕПГУ, РПГУ.

Обращение за услугой через ЕПГУ, РПГУ осуществляется путем заполнения интерактивной формы заявления (формирования запроса о предоставлении муниципальной услуги, содержание которого соответствует требованиям формы заявления, установленной настоящим административным регламентом) (далее - запрос). Обращение заявителя в учреждение указанным способом обеспечивает возможность направления и получения однозначной и конфиденциальной информации, а также промежуточных сообщений и ответной информации в электронном виде с использованием электронной подписи в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

2.17.3. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности) заявителю обеспечивается:

- получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

- запись на прием в учреждение для подачи заявления и документов;

- формирование запроса;

- прием и регистрация учреждением запроса и документов;

- получение сведений о ходе выполнения запроса;

- получение результата предоставления муниципальной услуги;

- осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги;

- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) учреждения, руководителя учреждения либо специалиста учреждения.

2.17.4. При формировании запроса в электронном виде (при наличии технической возможности) заявителю обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

б) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

в) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

г) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на ЕПГУ, РИГУ, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

д) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

е) возможность доступа заявителя на ЕПГУ. РПГУ к ранее поданным им запросам.

При направлении запроса используется простая электронная подпись, при условии, что личность заявителя установлена при активации учетной записи.

Запрос и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, подписанные простой электронной подписью и поданные заявителем, признаются равнозначными запросу и иным документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе.

Учреждение обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Российской Федерации, законами Кемеровской области - Кузбасса и принимаемыми в соответствии с ними нормативными актами Правительства Кемеровской области - Кузбасса.

Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации учреждением электронного заявления, необходимого для предоставления услуги.

2.17.5. Решение о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (отказ в записи) выдается в форме электронного документа посредством ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности), подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в случае, если это указано в заявлении на предоставление муниципальной услуги, направленном через РПГУ.

В целях получения результата предоставления услуги на бумажном носителе (если заявителем указано в запросе, направленном в учреждение, через ЕПГУ, РПГУ, о получении результата услуги на бумажном носителе) заявителю на ЕПГУ, в РПГУ (при наличии технической возможности) обеспечивается запись на прием в учреждение, при этом заявителю обеспечивается возможность:

а) ознакомления с расписанием работы учреждения либо уполномоченного сотрудника учреждения, а также с доступньми для записи на прием датами и интервалами времени приема;

б) записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в учреждении графика приема заявителей.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация заявления на предоставление муниципальной услуги;

2) принятие решения о предоставлении муниципальной услуги и выдача заявителю результата.

3.1. Прием и регистрация заявления на предоставление муниципальной услуги.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя в учреждение по месту жительства (месту пребывания, месту фактического проживания) с заявлением о предоставлении муниципальной услуги;

поступление заявления по почте, в электронной форме через Единый портал, РПГУ (при наличии технической возможности), а также по телефону в устной форме.

При личном обращении заявителя в учреждение, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

а) устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего его личность, представителя заявителя - на основании документов, удостоверяющих его личность и полномочия (в случае его обращения);

б) проверяет срок действия документа, удостоверяющего личность, и соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в заявлении о выдаче градостроительного плана земельного участка и приложенных к нему документах.

Личный прием заявителей в учреждениях проводится должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги в часы работы учреждений.

В ходе приема документов от заявителя специалист учреждения, ответственный за прием и выдачу документов, удостоверяется, что:

1) текст в заявлении поддается прочтению;

2) в заявлении указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) физического лица либо наименование юридического лица;

3) заявление подписано уполномоченным лицом;

4) приложены документы на представителя заявителя, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

При направлении заявителем заявления и документов в учреждение посредством почтовой связи специалист учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- проверяет правильность адресности корреспонденции. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются в организацию почтовой связи невскрытыми;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них заявления и документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя;

- проверяет, что заявление не исполнено карандашом, написано разборчиво, фамилии, имена, отчества (при наличии), наименование, адрес места жительства, адрес местонахождения написаны полностью, подлинность подписи заявителя;

- проводит проверку представленных документов, подтверждающих полномочия представителя заявителя.

При направлении заявления в электронной форме (при наличии технической возможности) заявителю необходимо заполнить на ЕПГУ, РПГУ электронную форму запроса на предоставление муниципальной услуги, прикрепить к заявлению в электронном виде документы, подтверждающих полномочия представителя заявителя для предоставления муниципальной услуги (при наличии).

На ЕПГУ, РПГУ размещается образец заполнения электронной формы заявления.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления (запроса) осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

Специалист учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, при поступлении заявления и документов в электронном виде:

- проверяет электронные образы документов на отсутствие компьютерных вирусов и искаженной информации;

- регистрирует заявление и документы в установленном порядке, в том числе в системе электронного документооборота (при наличии технической возможности);

- формирует и направляет заявителю электронное уведомление через ЕПГУ, РПГУ о получении и регистрации заявления (запроса) и документов, в случае отсутствия технической возможности автоматического уведомления заявителя через ЕПГУ, РПГУ;

При обращении заявителя в учреждение по телефону, ответственный за предоставление муниципальной услуги должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть обращения. Также специалист осуществляет:

- анализ возможных предложений заявителю экскурсий;

- озвучивание заявителю полной информации о наименовании экскурсии, дате, времени и месте проведения;

- озвучивание заявителю информации о его записи на выбранную им экскурсию.

Максимальный срок выполнения административной процедуры по приему и регистрации заявления и приложенных к нему документов при личном приеме составляет не более 15 минут, в остальных случаях - 1 рабочий день.

Критерий принятия решения: наличие поступившего заявления и приложенных к нему документов.

Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления и приложенных к нему документов.

Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги в системе электронного документооборота учреждения.

3.2. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги и выдача заявителю результата.

Основанием для начала административного действия по рассмотрению письменного обращения и выдаче результата является прием специалистом учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги заявления и документов в работу, поступивших в письменном виде (по почте, посредством Единого портала и РПГУ).

Специалист учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, для принятия решения просматривает график проведения экскурсий в учреждении, календарь рабочего времени, график работы экспозиций, загруженность экскурсовода, перечень тематики проводимых экскурсий, а также выявляет наличие (отсутствие) оснований для отказа в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, предусмотренных пунктом 2.9.3 настоящего административного регламента.

Если каких-либо сведений не хватает, то специалист уточняет всю необходимую информацию:

- у сотрудников учреждения, оказывающего услугу (если сведения касаются вопросов организации и проведения экскурсий);

- у заявителя способом, указанным им при подаче запроса (если заявителем предоставлена информация, требующая дополнения);

На основании полученных сведений специалист принимает решение о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 1 рабочего дня.

Критерием принятия решения является выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю способом, указанным в заявлении.

Результатом административной процедуры является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии с выдачей заявителю результата по форме согласно приложению №2;

- отказ в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация в журнале записи на тематические и интерактивные экскурсии.

3.3. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.3.1. Основанием для начала является представление заявителем в учреждение заявления по форме согласно приложению №3 к настоящему административному регламенту об исправлении ошибок и (или) опечаток в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее - заявление об исправлении ошибок).

3.3.2. К заявлению об исправлении ошибок помимо документов, являющихся основанием для исправления ошибки (опечатки), заявитель прикладывает оригинал документа - результата предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе (при наличии).

3.3.3. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявление об исправлении ошибок, представленное (направленное) заявителем, и проводит проверку указанных в нем и документах сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации такого заявления.

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

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

3.3.6. Заявление об исправлении ошибок может быть представлено заявителем в электронной форме, в том числе через ЕПГУ. РПГУ (при наличии технической возможности).

3.3.7. В случае подачи такого заявления через ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности) исправленный документ в электронном виде или скан документа на бумажном носителе, документ, информирующий об исправлении ошибки в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах или уведомление об отсутствии ошибки (ошибок) в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, размещается в личном кабинете заявителя на ЕПГУ, РПГУ.

3.3.8. Выдача (направление) результата рассмотренного заявления об исправлении ошибок осуществляется в соответствии со способом, указанным в заявлении.

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

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами учреждения положений данного административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений (далее - текущий контроль деятельности) осуществляет руководитель учреждения.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) сотрудников.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании локальных актов администрации муниципального образования.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность плановых проверок устанавливаются руководителем учреждения. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся для проверки факта устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) сотрудников. Проверки также проводятся по конкретному обращению заявителя.

Периодичность осуществления плановых проверок – не реже одного раза в квартал.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

По результатам проверок в случае выявления нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные сотрудники и должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сотрудники, ответственные за прием заявлений и документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и регистрации документов.

Сотрудники, ответственные за подготовку документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка оформления документов.

Сотрудники, ответственные за выдачу (направление) документов, несут персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи (направления) документов.

Должностное лицо, подписавшее документ, сформированный по результатам предоставления муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правомерность принятого решения и выдачи (направления) такого документа лицу, представившему (направившему) заявление.

Персональная ответственность сотрудников и должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

Контроль за исполнением данного административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в уполномоченный орган, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения настоящего административного регламента.

Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги,**

**а также их должностных лиц**

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба).

Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) уполномоченного органа и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы являются решения и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа либо муниципального служащего.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами города Кемерово 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 субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами города Кемерово;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами города Кемерово;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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 Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами Юргинского муниципального округа;

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, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.3. Орган местного самоуправления, должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалоба на решение, действие (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа при предоставлении муниципальной услуги может быть подана в уполномоченный орган.

Жалоба на решение, действия (бездействие) ответственного специалиста - муниципального служащего подается начальнику уполномоченного структурного подразделения.

Жалоба на решение, действия (бездействие) начальника уполномоченного структурного подразделения подается заместителю главы города по социальным вопросам.

Жалоба на решение, действия (бездействие) заместителя главы Юргинского муниципального округа по социальным вопросам подается главе Юргинского муниципального округа.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта уполномоченного органа, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

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

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации и законодательством Кемеровской области - Кузбасса не предусмотрено.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

Уполномоченный орган удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание, которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области – Кузбасса, муниципальными правовыми актами города Кемерово, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.4 настоящего административного регламента, дается информация о действиях уполномоченного органа 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.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.4 настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления специалист органа местного самоуправления, специалист уполномоченного органа, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

1) жалоба признана необоснованной;

2) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

3) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

4) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в порядке, установленном действующим законодательством.

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

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законом.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте администрации муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ЕПГУ и на региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) государственной информационной системы «Комплексная информационная система оказания государственных и муниципальных услуг Кемеровской области – Кузбасса», информационных стендах в помещениях приема и выдачи документов, а также предоставляется непосредственно сотрудниками уполномоченного органа при личном обращении заявителей, по телефонам для справок, а также в письменной форме почтовым отправлением либо электронным сообщением по адресу, указанному заявителем.

Муниципальная услуга не предусматривает возможности подачи жалобы через многофункциональный центр, удаленные рабочие места многофункционального центра.

Обновление информации осуществляется при изменении законодательства, регулирующего порядок подачи и рассмотрения жалобы, и справочной информации в течение 10 рабочих дней со дня вступления в силу указанных изменений.

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа либо специалиста уполномоченного органа осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ, постановлением 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» и постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 11.12.2012 № 562 «Об установлении Особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Кемеровской области и их должностных лиц, а также государственных гражданских служащих Кемеровской области при предоставлении государственных услуг», постановлением администрации города Кемерово от 23.07.2020 № 2077 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Кемерово и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг».

Приложение №1

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

Наименование учреждения, оказывающего услугу

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество (если имеется)

Заявителя- физического лица, полное наименование,

Адреса местонахождения – для юридических лиц;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(справочные данные: №телефона, факс, электронной

почты, почтовый адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас записать на обзорную, тематическую, интерактивную экскурсию (нужное подчеркнуть) на тему:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать предполагаемые дату, время проведения экскурсии, численность экскурсионной

группы, наличие у заявителя права на льготное посещение)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата подачи заявления)

Приложение №2

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

ОБРАЗЕЦ

оформления информации о Записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Датамероприятия: | Наименованиемероприятия:(Формамероприятия) | Местопроведения: | Описаниемероприятия | Стоимость: |
| Времямероприятия: | Перейти насайт |

1. Афиша создается ежемесячно, в отдельной статье по следующей модели наименования статьи: наименование учреждения, обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в \*месяц\*, \*год\*.

2. Афиша содержит список мероприятий на 1 календарный месяц.

3. Афиша размещается на сайте не менее чем за 7 дней до начала соответствующего ей календарного месяца.

4. Мероприятия в таблице должны быть отсортированы по дате.

5. В случае изменений в афише соответствующие изменения незамедлительно вносятся в таблицу, кроме того, после таблицы в документ текстовой строкой вносятся комментарии, содержащие:

Дату внесения изменений в формате (дд.мм.гг), содержание изменения (текст информирующий об отмене, переносе или добавлении в афишу нового мероприятия). При этом цвет текста, содержащего информацию об отмене или переносе мероприятия, должен быть красным. Цвет текста, содержащий информацию о включении нового мероприятия в репертуар, должен быть зеленым. Весь текст должен быть выделен жирным шрифтом без курсива.

6. Ширина столбцов выставляется в пропорциях в соответствии с шаблоном.

7. Шаблон в шапке списка мероприятий не размещается.

8. Перед таблицей с информацией о мероприятиях должна быть размещена контактная информация. В соответствии с образцом:

Наименование учреждения

Индекс, город, адрес учреждения

Телефон для справок: (номер телефона)

указать время для консультаций (с \*.\* до \*.\*)

Весь текст контактной информации выделяется жирным шрифтом без курсива.

Порядок заполнения таблицы:

1. Ячейка «Дата мероприятия»

Содержит текст «Дата мероприятия:» выделенный жирным шрифтом без курсива, после которого с новой строки через запятую перечисляются даты мероприятия в формате «дд, мм», если мероприятие проходит несколько дней, то в формате «дд, дд, дд месяц».

Образец заполнения ячейки:

|  |
| --- |
| Дата мероприятия: |

1. Ячейка «Время мероприятия»

Содержит текст «Время мероприятия:» выделенный жирным шрифтом без курсива, после которого с новой строки через запятую перечисляется время начала мероприятий «чч, мм». В случае если в разные даты мероприятий мероприятия проводятся в разное время, что не позволяет группировать его в одну ячейку - мероприятие может быть дублировано

отдельной строкой.

Образец заполнения ячейки:

|  |
| --- |
| Дата мероприятия: |

1. Ячейка «Наименование мероприятия»

Название мероприятия должно быть оформлено в виде гиперссылки на страницу мероприятия, расположенную на сайте учреждения, предоставляющего услугу. Название мероприятия должно быть выделено жирным шрифтом без курсива. После названия мероприятия в скобках указывается жанр или тип мероприятия.

Образец заполнения ячейки:

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

1. Ячейка «Место проведения»

Содержит текст «Место проведения:», выделенный жирным шрифтом без курсива, после которого с новой строки указывается наименование муниципального учреждения, где проводится мероприятие, обозначается помещение, в котором проводится мероприятие. Образец заполнения ячейки:

|  |
| --- |
|  |

1. Ячейка «Описание мероприятия»

Содержит краткую основную информацию, описывающую мероприятие. Не более 50 слов. Образец заполнения ячейки:

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

1. Ячейка «Стоимость билетов»

Содержит текст «Стоимость билетов: «выделенный жирным шрифтом без курсива, после которого с новой строки указывается стоимость или диапазон стоимости билетов, после цены указывается валюта, в которой продаются билеты».

Образец заполнения ячейки:

Стоимость билетов:

|  |
| --- |
|  |

В случае если мероприятие бесплатное, то ячейка должна содержать текст «Стоимость билетов: «выделенный жирным шрифтом без курсива, после которого с новой строки размещена надпись «бесплатно».

Образец заполнения ячейки:

|  |
| --- |
| Стоимость билетов:бесплатно |

1. Ячейка «Перейти на сайт»

Содержит текст «Перейти на сайт», который должен быть оформлен в виде гиперссылки на страницу, где размещена более подробная информация о мероприятии

Образец заполнения ячейки:

|  |
| --- |
|  |

Приложение №3

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование должности руководителя учреждения)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия руководителя учреждения)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество заявителя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(место регистрации, адрес)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(телефон, эл.почта)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан (кем, когда)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу устранить (исправить) опечатку и (или) ошибку (нужное указать) в ранее принятом (выданном)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается наименование документа, в котором допущена опечатка или ошибка)

От «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается дата принятия и номер документа, в котором допущена опечатка или ошибка)

В части\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается допущенная опечатка или ошибка)

В связи с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указываются доводы, а также реквизиты документа(-ов), обосновывающих доводы заявителя о наличии опечатки, ошибки, а также содержащих правильные сведения).

К заявлению прилагаются:

документ, подтверждающий полномочия представителя (в случае обращения за получением муниципальной услуги представителя заявителя);

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указываются реквизиты документа (-ов), обосновывающих доводы заявителя о наличии опечатки, а также содержащих правильные сведения)

Реквизиты документа, удостоверяющего личность представителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается наименование документы, номер, кем и когда выдан)

Дата заполнения «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №4

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО заявителя)

ЖАЛОБА

на нарушение требований административного регламента предоставления муниципальной услуги

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(ФИО заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (наименование юридического лица, которое представляет заявитель)

на нарушение регламента предоставления муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

допущенное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование структурного подразделения, допустившего нарушение регламента)

в части следующих требований:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

-обращение к сотруднику, предоставляющего услугу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да, нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО

паспорт серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_дата выдачи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_