

Российская Федерация

Новгородская область

Администрация СОЛЕЦКОГО муниципального округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.01.2021 № 130

(в редакции постановления от 08.02.2023 № 166)

г. Сольцы

|  |
| --- |
| **Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению музейных услуг** |

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Порядком разработки и утверждения Административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением Администрации муниципального округа от 25.01.2021 № 93, Администрация Солецкого муниципального округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1.Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению музейных услуг.

2. Признать утратившими силу постановления Администрации муниципального района:

от 11.02.2011 № 223 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению музейных услуг»;

от 17.06.2019 № 745 «О внесении изменений в постановление Администрации муниципального района от 11.02.2011 № 223».

3. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании – бюллетень «Солецкий вестник» и разместить на официальном сайте Администрации Солецкого муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Заместитель Главы администрации Ю.В. Михайлова**

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

муниципального округа

от 29.01.2021 № 130

(в редакции постановления

от 08.02.2023 № 166)

**административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги по предоставлению**

**музейных услуг**

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1. Предметом регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению музейных услуг (далее – административный регламент) являются отношения, возникающие между Администрацией муниципального округа и заявителями при предоставлении муниципальной услуги по предоставлению музейных услуг (далее – муниципальная услуга).

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические или юридические лица, обратившиеся в отдел культуры Администрации муниципального округа (далее – отдел), муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» (далее – МБУК «ЦКД»), или в его филиал «Солецкий краеведческий музей» (далее - Музей), участвующий в предоставлении муниципальной услуги с запросом, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанной услуги

Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведения о ходе предоставления указанной услуги заявитель может получить следующими способами:

- лично;

- посредством телефонной, факсимильной связи;

- посредством электронной связи;

- посредством почтовой связи;

- на информационных стендах в помещениях Администрации муниципального округа, МБУК «ЦКД»;

- на официальных сайтах Администрации муниципального округа, МБУК «ЦКД» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- из публикаций в средствах массовой информации.

1.3.2. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации

Справочная информация об отделе, МБУК «ЦКД» размещается на информационных стендах в помещениях Администрации муниципального округа, МБУК «ЦКД», на официальных сайтах Администрации муниципального округа, МБУК «ЦКД» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

 1.3.3. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги, а также настоящий административный регламент размещается:

 на информационных стендах в помещениях Администрации муниципального округа, МБУК «ЦКД»;

в средствах массовой информации;

на официальных сайтах Администрации муниципального округа, МБУК «ЦКД» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3.4. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела, МБУК «ЦКД» (далее – специалисты), ответственными за информирование.

Специалисты, ответственные за информирование, определяются должностными инструкциями.

1.3.5. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется по следующим вопросам:

место нахождения отдела, МБУК «ЦКД»;

специалисты, уполномоченные предоставлять муниципальную услугу, номера контактных телефонов;

графики работы отдела, МБУК «ЦКД»;

адреса официальных сайтов Администрации муниципального округа, МБУК «ЦКД» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

адреса электронной почты отдела, МБУК «ЦКД»;

нормативные правовые акты по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе, настоящий административный регламент (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

ход предоставления муниципальной услуги;

административные процедуры предоставления муниципальной услуги;

срок предоставления муниципальной услуги;

порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

досудебный и судебный порядок обжалования действий (бездействия) специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.6. Информирование (консультирование) осуществляется специалистами, ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично, по телефону, посредством почты или электронной почты.

Информирование проводится на русском языке в форме индивидуального и публичного информирования.

1.3.6.1. Специалист, ответственный за информирование, принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

 Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, ответственный за информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо предложить возможность повторного консультирования по телефону через определенный промежуток времени, а также возможность ответного звонка специалиста, ответственного за информирование, заявителю для разъяснения.

При ответе на телефонные звонки специалист, ответственный за информирование, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование учреждения.

1.3.6.2. Устное информирование должно проводиться с учетом требований официально-делового стиля речи. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования специалист, ответственный за информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

1.3.6.3. Индивидуальное письменное информирование осуществляется в виде письменного ответа на обращение заинтересованного лица в зависимости от способа обращения заявителя за информацией.

Ответ на заявление предоставляется в простой, четкой форме, с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается руководителем отдела или учреждения.

1.3.6.4. Публичное устное информирование осуществляется посредством привлечения средств массовой информации.

1.3.6.5. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов о правилах предоставления муниципальной услуги, а также настоящего административного регламента:

в средствах массовой информации;

на официальных сайтах Администрации муниципального округа, МБУК «ЦКД» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в периодическом печатном издании «Бюллетень Солецкого муниципального округа»;

на информационных стендах в помещениях Администрации муниципального округа, МБУК «ЦКД».

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее № 14), без исправлений, наиболее важные положения выделяются другим шрифтом (не менее № 18). В случае оформления информационных материалов в виде брошюр требования к размеру шрифта могут быть снижены (не менее № 10).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги:

предоставление музейных услуг.

2.2.Наименование отдела Администрации муниципального округа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет отдел культуры Администрации муниципального округа;

2.2.2. В предоставлении муниципальной услуги участвует муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» и его филиал «Солецкий краеведческий музей» (далее - Музей);

2.2.3. Специалисты МБУК «ЦКД», участвующие в предоставлении муниципальной услуги, определяются приказом директора МБУК «ЦКД».

 2.3. Не допускается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, оказываемых в целях предоставления муниципальных услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы Солецкого муниципального округа.

2.4. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является организация музейного обслуживания.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Срок подготовки ответа на письменное обращение (заявление), не должен превышать - 2 (двух) дней с момента регистрации обращения (заявления).

2.5.2. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 минут с момента предъявления билета специалисту МБУК «ЦКД».

2.5.3. Обслуживание пользователей производится в следующие сроки:
- экскурсионное обслуживание - не менее 45 минут;
- массовые мероприятия для детей - от 45 минут до 2 часов;
- массовые мероприятия для взрослых - от 60 минут.

2.6. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещается на официальных сайтах Администрации муниципального округа, МБУК «ЦКД» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Отсутствуют.

2.8. 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 муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

Отсутствуют.

2.9. Указание на запрет требовать от заявителя:

Запрещается требовать от заявителя:

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 в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, областными нормативными правовыми актами и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Администрации муниципального округа, государственных органов, иных органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Отсутствуют.

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

Отсутствуют.

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

Муниципальная услуга осуществляется на платной и бесплатной основе. На платной основе стоимость муниципальной услуги определяется постановлением Администрации муниципального округа.

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

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

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуг, предоставляемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

2.14.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления услуги составляет не более15 (пятнадцати) минут.

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

2.15.1. Регистрация запроса, поступившего в электронной форме, осуществляется при помощи информационно-телекоммуникационной сети Интернет по электронным адресам, указанным на информационных стендах в помещениях Администрации муниципального округа, МБУК «ЦКД», на официальных сайтах Администрации муниципального округа, МБУК «ЦКД» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Регистрация запроса, поступившего в письменной форме, осуществляется ответственным специалистом.

Максимальный срок регистрации запроса - день обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

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

2.16.1. Помещения отдела и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Помещения должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.16.2. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам, бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

2.16.3. Требования к размещению мест ожидания:

а) места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками);

б) количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

2.16.4. Требования к оформлению входа в здание:

а) вход в здание, должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, пандусом для свободного доступа заявителей в помещение;

б) центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию: наименование учреждения; режим работы;

в) вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями;

г) информационные таблички должны размещаться рядом со входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители;

д) фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами;

е) на прилегающей территории к зданию, в котором осуществляется прием граждан, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, из которых не менее 10% мест (но не менее 1 места) должны быть предназначены для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.16.5. Требования к местам для информирования, предназначенным для ознакомления заявителей с информационными материалами: оборудуются информационными стендами, которые должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны (информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А 4, в которых размещаются информационные листки).

2.16.6. Требования к местам приема заявителей:

а) кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационными табличками с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

времени перерыва на обед;

б) рабочее место специалиста должно обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости;

в) место для приема заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.16.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя.

2.16.8. В здании, в котором предоставляется муниципальная услуга, создаются условия для прохода инвалидов и маломобильных групп населения.

2.16.9. Инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими муниципальной услуги наравне с другими лицами. Вход в здание учреждения оборудуется пандусом. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, а также должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, надписи, знаки, иная текстовая и графическая информация дублируется знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2.16.10. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождение.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальномподразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона

2.17.1. Показателем количества взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги является количество обращений при получении услуги. Для получения муниципальной услуги заявителю необходимо обратиться в отдел или МБУК «ЦКД», его филиал за предоставлением муниципальной услуги.

2.17.2. Показателем качества и доступности муниципальной услуги является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющая измерять, учитывать, контролировать и оценивать процесс и результат предоставления муниципальной услуги.

2.17.3. Показателем доступности является информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги:

наличие административного регламента предоставления муниципальной услуги;

наличие информации об оказании муниципальной услуги в средствах массовой информации, общедоступных местах.

 2.17.4. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальной услуги;

соответствие предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего Административного регламента;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

количество обоснованных жалоб;

регистрация, учет и анализ жалоб и обращений.

2.17.5. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

достоверность представляемой информации;

четкость изложения информации;

полнота информирования;

наглядность форм представляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность представления информации.

2.17.6. В любое время с момента приема заявления либо после осуществления предварительной записи на прием по телефону, либо после заполнения электронной заявки заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры предоставления муниципальной услуги при помощи телефона, электронной почты или посредством личного обращения.

2.17.7. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистом при личном обращении граждан, по телефону, а также с использованием средств почтовой и электронной связи.

2.17.8. При ответах на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения муниципальной услуги специалист обязан:

назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, предложить представиться собеседнику, выслушать суть вопроса;

подробно в корректной форме информировать заинтересованное лицо о порядке получения муниципальной услуги;

при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовать звонок заявителя на другого специалиста;

избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету Администрации муниципального округа, учреждения;

соблюдать права и законные интересы заявителей.

2.17.9. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

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

2.17.10. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

2.17.11. Консультации осуществляются в соответствии с режимом работы отдела, учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

2.17.12. Информирование заявителей осуществляется бесплатно.

2.17.13. Информация является общедоступной, предоставляется и распространяется свободно.

2.17.14. В многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме) в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип) услуга не оказывается.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги, включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения (заявления) заявителя,

- продажа заявителю билета – документа, дающего право посещения музея,

- организация музейного обслуживания (проведение экскурсии, лекции, тематической экскурсии, образовательной программы).

3.2. Административная процедура - прием и регистрация обращения (заявления) заявителя

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя за получением муниципальной услуги в устной, письменной и электронной форме.

3.2.2. Порядок действий:

- прием обращения (заявления), устного или письменного на предоставление муниципальной услуги от заявителя, согласование сроков предоставления муниципальной услуги, оплата муниципальной услуги;

- регистрация в журнале ежедневной работы проведенных выставок, экспозиций, экскурсий, мероприятий и количество посетителей на них;

- оформление заявителем – представителем юридического лица – в письменной форме заявки на получение муниципальной услуги организованной группой;

- выполнение работником Музея запроса заявителя, организация предоставления муниципальной услуги в соответствии с пожеланиями заявителя.

3.2.3. Результатом административной процедуры является прием и регистрация обращения (заявления) заявителя в соответствующем журнале и ознакомление с перечнем платных услуг, прейскурантом на муниципальные услуги Музея, порядком установления льгот отдельным категориям граждан.

3.2.4. Время выполнения административной процедуры по приему и регистрации заявителя не должно превышать 15 (пятнадцати) минут.

3.3. Административная процедура - продажа заявителю билета – документа, дающего право посещения Музея

3.3.1.Основанием для начала административной процедуры является выбор заявителем вида посещения экспозиций и выставок Музея (индивидуальный осмотр, либо с экскурсоводом) и оплата муниципальной услуги (посещения Музея)

3.3.2. Порядок действий:

- продажа заявителю – физическому лицу – документа (входного билета), дающего право на посещение Музея (выставки) в соответствии с правилами посещения Музея;

3.3.3. Результатом административной процедуры является получение заявителем документа (входного билета), подтверждающего его право на посещение Музея в соответствии с графиком работы Музея (для физических лиц) и дополнительных условий, обозначенных заявителями (для юридических лиц).

3.3.4. Время выполнения административной процедуры не должно превышать 10 (десяти) минут.

3.4.Административная процедура - организация музейного обслуживания

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является предоставление заявителем документа, подтверждающего его право на посещение Музея.

Если заявитель (посетитель или группа посетителей) выбрал (и) индивидуальный осмотр Музея, то он (они) сразу же после покупки билета приступает (ют) к осмотру экспозиций.

Если заявитель (посетитель или группа посетителей) выбрал (и) осмотр Музея в сопровождении экскурсовода, то в течение 5-7 минут он (они) ожидает (ют) экскурсовода, а затем осматривает (ют) экспозиции и выставки в его сопровождении.

По окончании осмотра, посетитель может задать свои вопросы экскурсоводу.

3.4.2. Порядок действий:

 - проведение экскурсий для населения с учетом интересов и потребностей, различных социально-возрастных и образовательных групп;

- чтение лекций в помещении музея или в других специально оборудованных для этого помещениях для различных групп населения;

- обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям.

3.4.3. Результатом административной процедуры является проведенная экскурсия, лекция, тематическая экскурсия, образовательная программа.

3.4.4. Время выполнения административной процедуры составляет академический час (60минут).

**4. Формы контроля за исполнением регламента**

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

4.1.1. Текущий контроль осуществляется постоянно должностными лицами по каждой административной процедуре в соответствии с утвержденным Административным регламентом, а также путем проведения начальником отдела или лицом, его замещающим, проверок исполнения должностными лицами положений Административного регламента.

Для текущего контроля используются сведения, содержащиеся в устной и письменной информации специалистов, осуществляющих регламентируемые действия.

О случаях и причинах нарушения сроков, содержания административных процедур и действий специалисты немедленно информируют начальника отдела или лицо, его замещающее, а также принимают срочные меры по устранению нарушений.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, положений Административного регламента и других нормативных правовых актов, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся не реже одного раза в год на основании планов.

Внеплановые проверки проводятся по поручению начальника отдела или лица, его замещающего, по конкретному обращению заинтересованных лиц.

Для проведения проверки полноты и качества предоставляемой муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты отдела, не участвующие в предоставлении услуги. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, акт подписывается членами комиссии. С актом знакомятся должностные лица отдела.

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

Граждане, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения Административного регламента вправе обратиться с жалобой в Администрацию муниципального округа.

Любое заинтересованное лицо может осуществлять контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, обратившись в Администрацию муниципального округа.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, отдела Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц**

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и действие (бездействие) Администрации, отдела, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее жалоба)

5.1.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) при предоставлении муниципальной услуги.

Обжалование заявителями решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке, не лишает их права на обжалование указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

5.2. Предмет жалобы

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения (действия, бездействие), принятые (осуществленные) при предоставлении муниципальной услуги. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами*.*

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами;

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 правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами.

5.3. Органы и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3.1. Жалобы на должностное лицо отдела, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, подаются начальнику отдела.

5.3.2. Жалобы на решения, принятые начальником отдела при предоставлении муниципальной услуги, подаются заместителю Главы администрации муниципального округа.

5.3.3. Жалобы на решения, принятые заместителем Главы администрации муниципального округа подаются Главе муниципального округа.

5.3.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя в отдел.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, отдела, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации муниципального округа, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.2. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» (https://uslugi.novreg.ru);

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (https:// gosuslugi.ru);

3) федеральной государственной информационной системы «Досудебное обжалование» (<https://do.gosuslugi.ru>).

5.4.3. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуется;

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 которому должен быть направлен ответ заявителю;

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

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (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.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба, поступившая в Администрацию муниципального округа, отдел, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица (муниципального служащего) отдела, в приеме документов у заявителя - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

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

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами;

в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.7.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в подпункте 5.7.1 пункта 5.7 раздела 5 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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.

5.7.3. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в подпункте 5.7.1 пункта 5.7 раздела 5 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

5.8.1. В досудебном порядке могут быть обжалованы действия (бездействие) и решения должностных лиц (муниципальных служащих) отдела – Главе муниципального округа.

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

5.9.1. На стадии досудебного обжалования действий (бездействия) должностного лица (муниципального служащего) отдела, а также решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, а также на представление дополнительных материалов в срок не более 5 дней с момента обращения.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.10.1. Отдел обеспечивает:

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц, муниципальных служащих, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальных сайтах Администрации муниципального округа, в сети «Интернет», в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.