



ПОСТАНОВЛЕНИЕ ШУӨМ

8 июля 2022 г.
с. Визинга, Республика Коми

№ 7/756

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением администрации муниципального района «Сысольский» от 11 июля 2017 г. № 7/578 «Об утверждении порядка разработки административных регламентов предоставления муниципальных услуг»,

администрация муниципального района «Сысольский» постановляет:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - Регламент) согласно приложению.
2. Признать утратившим силу постановление администрации МР «Сысольский» № 12/1061 от 03.12.2018 года.
3. Отделу по связям с общественностью, информации и организационной работе опубликовать настоящий административный регламент на официальном сайте администрации в сети Интернет.
4. Постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.
5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя руководителя по социальному развитию.

Временно исполняющий обязанности
Главы муниципального района «Сысольский» -
руководителя администрации района

А.Г. Попов

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ЗАПИСИ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – административный регламент), определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) муниципального учреждения культуры «Музей истории и культуры Сысольского района» (далее – Орган), формы контроля за исполнением административного регламента, ответственность должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, за несоблюдение ими требований регламентов при выполнении административных процедур (действий), порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

Настоящий административный регламент разработан в целях упорядочения административных процедур и административных действий, повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, устранения избыточных действий и избыточных административных процедур, сокращения количества документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги, применения новых оптимизированных форм документов, снижения количества взаимодействий заявителей с должностными лицами, сокращения срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков исполнения отдельных административных процедур и административных действий в рамках предоставления муниципальной услуги, если это не противоречит законодательству Российской Федерации, Республики Коми, муниципального образования.

Круг заявителей

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются: физические лица (в том числе индивидуальные предприниматели) и юридические лица.

1.3. От имени заявителей в целях получения муниципальной услуги могут выступать лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, соответствующими полномочиями.

Требование предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим услугу (далее – профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель

1.4. Порядок получения информации лицами, заинтересованными в предоставлении муниципальной услуги, по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), официального сайта учредителя Органа¹, Органа, предоставляющего муниципальную услугу.

¹ Учредителем и собственником имущества муниципального учреждения культуры «Музей истории и культуры Сысольского района» является муниципальное образование муниципальный район «Сысольский». Функции и

1.4.1. Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о ходе предоставления муниципальной услуги лица, заинтересованные в предоставлении услуги, могут получить непосредственно:

- в Органе, МФЦ по месту своего проживания (регистрации);
- по справочным телефонам;
- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (на официальном сайте Органа - сысола-адм.рф, официальном сайте учредителя Органа культура-сысола.рф);
- посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - gosuslugi.ru (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций));
- направив письменное обращение через организацию почтовой связи, либо по электронной почте.

Лица, заинтересованные в предоставлении услуги, вправе получить по телефону информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги в вежливой форме, быстро, четко и по существу поставленного вопроса. При консультировании по телефону должностное лицо Органа называет свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование структурного подразделения, в которое обратилось лицо, заинтересованное в предоставлении муниципальной услуги. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги по телефону не должно превышать 15 минут.

При обращении лиц, заинтересованных в предоставлении услуги, посредством электронной почты ответы направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением должен быть направлен в письменной форме через организацию почтовой связи).

1.4.2. Информация по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предоставляется, в связи с отсутствием услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги.

1.5. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, и в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, а также график приема граждан для консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги размещены на информационном стенде Органа, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на официальном сайте Органа.

На официальном сайте Органа, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» размещена следующая информация:

- тексты законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие предоставление муниципальной услуги;
- настоящий Административный регламент;
- справочная информация:

место нахождения, график работы, наименование Органа, его структурных подразделений и территориальных органов, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также МФЦ;

справочные телефоны структурных подразделений Органа, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

адреса официальных сайтов Органа, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, адреса их электронной почты;

адрес сайта МФЦ (mydocuments11.ru);

адреса Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) также размещается следующая информация:

а) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

б) круг заявителей;

в) срок предоставления муниципальной услуги;

г) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

д) размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги;

е) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

ж) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

з) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) о порядке и сроках предоставления услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

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

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным учреждением культуры «Музей истории и культуры Сысольского района».

Органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, являются:

Орган – в части приема и регистрации документов у заявителя, запроса недостающих документов, находящихся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления и подведомственных этим органам организаций, принятия решения, выдачи результата предоставления услуги.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 г.

Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) решение о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее – решение о предоставлении муниципальной услуги), уведомление о предоставлении муниципальной услуги.

2) решение об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее – решение об отказе в предоставлении информации); уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 7 рабочих дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Срок приостановления предоставления услуги законодательством Российской Федерации, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми, не предусмотрен.

Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги составляет 1 рабочий день со дня их поступления специалисту, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

В случае обнаружения опечатки, ошибки в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления муниципальной услуги, срок рассмотрения заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, составляет 5 рабочих дней со дня поступления в Орган указанного заявления.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен в информационно-коммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации муниципального района «Сысольский» (сысола-адм.рф), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), в государственной информационной системе Республики Коми «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6. Для получения муниципальной услуги заявителем самостоятельно предоставляется в Орган запрос о предоставлении муниципальной услуги (по формам согласно Приложению № 1 (для физических лиц, индивидуальных предпринимателей), Приложению № 2 (для юридических лиц) к настоящему Административному регламенту).

В целях установления личности заявителя, при обращении за получением муниципальной услуги заявителю для ознакомления необходимо представить документ, удостоверяющий личность.

В случае если от имени заявителя действует лицо, являющееся его представителем в соответствии с законодательством Российской Федерации, также представляется документ, удостоверяющий личность представителя, и документ, подтверждающий соответствующие полномочия.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми не предусмотрено.

2.8. В случае направления документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента почтовым отправлением, подлинники документов не направляются, удостоверение верности копий прилагаемых документов и свидетельствование подлинности подписи на запросе осуществляются в установленном федеральным законодательством порядке.

2.9. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, предоставляются заявителем следующими способами:

- лично (в Орган);
- посредством почтового отправления (в Орган).

2.10. Перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия и их непредставление заявителем не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги, отсутствуют.

2.11. Запрещается:

1) требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2) требовать от заявителя предоставления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов исполнительной власти Республики Коми, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

4) отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

5) требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

6) требовать от заявителя 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:

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

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;

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, 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, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

7) требовать от заявителя 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 № 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.

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

2.12. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством Российской Федерации и Республики Коми не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.13. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и Республики Коми не предусмотрено.

2.14. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- подача заявления лицом, не уполномоченным на осуществление таких действий;
- представление документов в ненадлежащий орган.

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

2.15. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми не предусмотрены.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания

2.16. Муниципальная услуга предоставляется заявителям бесплатно.

2.17. Взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

2.18. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.19. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

- в день приема – путем личного обращения в Орган;

- в день их поступления - посредством почтового отправления в Орган.

2.19.1. Запрос и прилагаемые к нему документы регистрируются в порядке, установленном пунктом 3.3. настоящего Административного регламента.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.20. Здание (помещение) Органа оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием полного наименования.

Помещения, в которых предоставляются муниципальные услуги должны соответствовать установленным законодательством Российской Федерации требованиям обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, специалистов, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на получение по их заявлению муниципальной услуги.

В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов им, в частности, обеспечиваются:

условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Центральный вход в здание должен быть оборудован пандусом, удобным для въезда в здание колясок с детьми и инвалидных кресел-колясок, а также вывеской, содержащей наименование, место расположения, режим работы, номер телефона для справок.

Прием заявителей осуществляется непосредственно в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, которые должны быть оборудованы сидячими местами и обеспечены канцелярскими принадлежностями.

Места ожидания должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не менее 3-х мест. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

Места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги оснащаются столами, стульями, канцелярскими принадлежностями, располагаются в непосредственной близости от информационного стенда с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Информационные стенды должны содержать:

- сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы органа (учреждения), осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- контактную информацию (телефон, адрес электронной почты, номер кабинета) специалистов, ответственных за прием документов;
- контактную информацию (телефон, адрес электронной почты) специалистов, ответственных за информирование;
- информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги (по перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по времени приема и выдачи документов, по порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги).

Рабочие места уполномоченных должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.21. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя*
I. Показатели доступности		
1. Наличие возможности получения муниципальной услуги в электронной форме по составу действий, которые заявитель вправе совершить при получении муниципальной услуги:	да/нет	нет
1.1. Получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги	да/нет	да
1.2. Запись на прием в орган (организацию), МФЦ для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги	да/нет	нет
1.3. Формирование запроса	да/нет	нет
1.4. Прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	да/нет	нет
1.5. Оплата государственной пошлины за предоставление муниципальной услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации	да/нет	нет
1.6. Получение результата предоставления муниципальной услуги	да/нет	нет

1.7. Получение сведений о ходе выполнения запроса	да/нет	нет
1.8. Осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги	да/нет	нет
1.9. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего, работников	да/нет	да
2. Наличие возможности получения муниципальной услуги через МФЦ	да/нет	нет
3. Возможность получения услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	да/нет	нет
4. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность	да/нет	да
5. Возможность (невозможность) получения услуги посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона	да/нет	нет
II. Показатели качества		
1. Удельный вес заявлений граждан, рассмотренных в установленный срок, в общем количестве обращений граждан в Органе	%	100
2. Удельный вес рассмотренных в установленный срок заявлений на предоставление услуги в общем количестве заявлений на предоставление услуги через МФЦ	%	0
3. Удельный вес обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги в Органе	%	0
4. Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление услуги через МФЦ	%	0

Иные требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

2.22. Сведения о предоставлении муниципальной услуги и форма заявления для предоставления муниципальной услуги находятся в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Органа (сысола-адм.рф), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Муниципальная услуга в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных

процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

III (I) Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения в органе, предоставляющим муниципальную услугу

3.1. Предоставление муниципальной услуги в Органе включает следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация запроса и документов для предоставления муниципальной услуги;
- 2) принятие решения о предоставлении (решения об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;
- 3) уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.2. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге, порядке ее предоставления, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, включая информирование в МФЦ, указано в пункте 1.4 настоящего Административного регламента.

Подача заявления о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов

3.3. Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя запроса о предоставлении муниципальной услуги:

- на бумажном носителе непосредственно в Орган;
- на бумажном носителе в Орган через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции.

1) Очная форма подачи документов – подача запроса и документов при личном приеме в порядке общей очереди в приемные часы. При очной форме подачи документов заявитель подает запрос и документы, указанные в пунктах 2.6, настоящего Административного регламента в бумажном виде, то есть документы установленной формы, сформированные на бумажном носителе.

По просьбе обратившегося лица запрос может быть оформлен специалистом Органа, ответственным за прием документов, с использованием программных средств. В этом случае заявитель собственноручно вписывает в запрос свою фамилию, имя и отчество, ставит дату и подпись.

Специалист Органа, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия в ходе приема заявителя:

- а) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;
- б) проверяет полномочия заявителя;
- в) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.6 настоящего Административного регламента;
- г) проверяет соответствие представленных документов требованиям, удостоверяясь, что отсутствуют основания для отказа в приеме документов;
- д) принимает решение о приеме у заявителя представленных документов;
- е) регистрирует запрос и представленные документы под индивидуальным порядковым номером в день их поступления;
- ж) выдает заявителю расписку с описью представленных документов и указанием даты их принятия, подтверждающую принятие документов.

При необходимости специалист Органа, изготавливает копии представленных заявителем документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным

экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

При отсутствии у заявителя заполненного запроса или неправильном его заполнении специалист Органа, ответственный за прием документов, помогает заявителю заполнить запрос.

Длительность осуществления всех необходимых действий не может превышать 15 минут.

2) Заочная форма подачи документов – направление запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции.

При заочной форме подачи документов заявитель может направить запрос и документы, указанные в пунктах 2.6, настоящего Административного регламента:

- в виде оригинала запроса и копий документов на бумажном носителе через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции. В данном случае удостоверение верности копий документов осуществляется в порядке, установленном федеральным законодательством, днем регистрации запроса является день поступления запроса и документов в Орган.

Если заявитель обратился заочно, специалист Органа, ответственный за прием документов:

- а) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;
- б) проверяет полномочия заявителя;
- в) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.6 настоящего Административного регламента;
- г) принимает решение о приеме у заявителя представленных документов;
- д) регистрирует запрос и представленные документы под индивидуальным порядковым номером в день их поступления;
- ж) выдает заявителю расписку с описью представленных документов и указанием даты их принятия, подтверждающую принятие документов.

Уведомление о приеме документов направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем поступления запроса и документов, способом, который использовал (указал) заявитель при заочном обращении.

3.3.1. Критерием принятия решения о приеме документов является наличие запроса и прилагаемых к нему документов.

3.3.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 2 рабочих дня со дня поступления запроса от заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3. Результатом административной процедуры является:

- прием и регистрация в Органе, запроса и документов, представленных заявителем, их передача специалисту Органа, ответственному за принятие решений о предоставлении муниципальной услуги;

Результат административной процедуры фиксируется в электронной базе входящих документов специалистом Органа, ответственным за прием документов.

3.3.4. Иных действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги нет.

Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

3.4. Основанием для начала административной процедуры является наличие в Органе зарегистрированных документов, указанных в пункте 2.6, настоящего Административного регламента.

При рассмотрении комплекта документов для предоставления муниципальной услуги специалист Органа:

- определяет соответствие представленных документов требованиям, установленным в пункте 2.6 Административного регламента;

- анализирует содержащиеся в представленных документах информацию в целях подтверждения статуса заявителя и его потребности в получении муниципальной услуги, а

также необходимости предоставления Органом муниципальной услуги;

- устанавливает соответствие заявителя критериям, необходимым для предоставления муниципальной услуги.

Специалист Органа в течении 2 рабочих дней по результатам проверки готовит проект решения о предоставлении муниципальной услуги.

Специалист Органа после оформления проекта решения о предоставлении муниципальной услуги передает его на подпись руководителю Органа в течении в течении 1 рабочего дня со дня принятия проекта Решения.

Руководитель Органа подписывает проект решения о предоставлении муниципальной услуги в течение в течении 1 рабочего дня со дня его получения.

Специалист Органа направляет подписанное руководителем Органа решение сотруднику Органа, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю.

3.4.1. Критерием принятия решения о предоставлении муниципальной услуги является соответствие запроса и прилагаемых к нему документов требованиям настоящего Административного регламента.

3.4.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 4 рабочих дней со дня получения из Органа, полного комплекта документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.4.3. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги и передача принятого решения о предоставлении муниципальной услуги сотруднику Органа, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю.

Результат административной процедуры фиксируется в электронной базе документов с пометкой «исполнено» специалистом Органа, ответственным за принятие Решения.

3.4.4. Иных действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги нет.

Уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги

3.5. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление сотруднику Органа, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, решения о предоставлении муниципальной услуги или решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - Решение).

Административная процедура исполняется сотрудником Органа, ответственным за выдачу Решения.

При поступлении Решения сотрудник Органа, ответственный за его выдачу, информирует заявителя о наличии принятого решения и согласует способ получения гражданином данного Решения.

Информирование заявителя осуществляется по телефону и (или) посредством отправления электронного сообщения на указанный заявителем адрес электронной почты.

В случае личного обращения заявителя выдачу Решения осуществляет сотрудник Органа, ответственный за выдачу Решения, под роспись заявителя, которая проставляется в журнале регистрации, при предъявлении им документа удостоверяющего личность, а при обращении представителя также документа, подтверждающего полномочия представителя.

В случае невозможности информирования специалист Органа, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, направляет заявителю Решение через организацию почтовой связи заказным письмом с уведомлением.

3.5.1. Критерием принятия решения о выдаче результата предоставления муниципальной услуги или направлении результата муниципальной услуги почтовым отправлением является выбор заявителем способа его уведомления о принятом решении, выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

3.5.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня поступления Решения сотруднику Органа, ответственному за его выдачу.

3.5.3. Результатом исполнения административной процедуры является уведомление

заявителя о принятом Решении и (или) выдача заявителю Решения.

Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация Решения в журнале исходящей документации специалистом Органа, ответственным за выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

3.5.4. Иных действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги нет.

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

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

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

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

– лично (заявителем представляются оригиналы документов с опечатками и (или) ошибками, специалистом Органа, ответственным за прием документов делаются копии этих документов);

– через организацию почтовой связи (заявителем направляются копии документов с опечатками и (или) ошибками).

Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок осуществляется в соответствии с пунктом 3.3 настоящего Административного регламента, за исключением положений, касающихся возможности представлять документы в электронном виде.

3.6.3. Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее - процедура), является передача специалисту Органа, ответственному за принятие решений о предоставлении муниципальной услуги, заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее - заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

В результате анализа определяется степень полноты информации, содержащейся в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок и необходимой для его исполнения.

По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок специалист Органа, ответственный за принятие решений о предоставлении муниципальной услуги в течение 3 рабочих дней со дня получения заявления::

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

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

Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, осуществляется специалистом Органа, ответственным за принятие решений о предоставлении муниципальной услуги в течение двух рабочих дней. При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, не допускается:

– изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

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

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

3.6.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 5 рабочих дней со дня поступления в Орган заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок.

3.6.6. Результатом процедуры является:

– исправленные документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги;

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

Выдача заявителю исправленного документа производится в порядке, установленном пунктом 3.5 настоящего Регламента.

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

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

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляет руководитель Органа.

4.2. Контроль за деятельностью Органа по предоставлению муниципальной услуги осуществляется учредителем Органа.

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

4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы Органа, но не реже 1 раза в три года.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Орган обращений физических и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

4.4. Внеплановые проверки проводятся в форме документарной проверки и (или) выездной проверки в порядке, установленном законодательством.

Внеплановые проверки могут проводиться на основании конкретного обращения заявителя о фактах нарушения его прав на получение муниципальной услуги.

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

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.6. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков предоставления

муниципальной услуги.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги рассматривается Органом. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Органе.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

4.7. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Органа правовых актов Российской Федерации, а также положений настоящего Административного регламента.

Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина или организации.

4.8. При обращении граждан, их объединений и организаций к руководителю Органа может быть создана комиссия с включением в ее состав граждан, представителей общественных объединений и организаций для проведения внеплановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра, его работника, а также организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействий) Органа, должностных лиц Органа либо муниципального служащего МФЦ, его работника, при предоставлении муниципальной услуги в досудебном порядке.

Организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в Республике Коми отсутствуют.

Предмет жалобы

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами 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 Республики Коми. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Органа, его должностного лица, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

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 Республики Коми. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Органы государственной власти, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Орган, МФЦ либо в Министерство экономического развития и промышленности Республики Коми – орган государственной власти, являющийся учредителем МФЦ (далее - Министерство).

Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, МФЦ в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Министерством в месте его фактического нахождения.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Органа, подаются в администрацию муниципального района «Сысольский».

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются в Министерство.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) Органа, руководителя Органа, иного должностного лица Органа, муниципального служащего может быть направлена через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Органа, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, его работников может быть направлена через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба рассматривается МФЦ, предоставившим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) МФЦ, его должностного лица и (или) работника.

При поступлении жалобы на решения и действия (бездействие) Органа, должностного лица Органа, муниципального служащего МФЦ обеспечивает ее передачу в Орган, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Органом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.5. Регистрация жалобы осуществляется Органом, МФЦ соответственно в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Органа, его должностных лиц и муниципальных служащих, журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, его работников (далее – Журнал) не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленными правовым актом Органа, локальным актом МФЦ.

Органом, МФЦ выдается расписка заявителю в получении от него жалобы и иных представленных документов в письменной форме на бумажном носителе с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов непосредственно при личном приеме заявителя.

Расписка о регистрации жалобы на решения и действия (бездействие) Органа и его должностных лиц, муниципальных служащих и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов, направленных через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Органа, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), организацию почтовой связи, иную

организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, направляется заявителю через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, в течение 3 рабочих дней со дня их регистрации.

Жалоба в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации подлежит передаче должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование Органа, должностного лица Органа, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, 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, должностного лица Органа, либо муниципального служащего, МФЦ или его работника;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Органа, должностного лица Органа, либо муниципального служащего, МФЦ или его работника.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. В случае если жалоба подается через представителя, им также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление соответствующих действий. В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя, может быть представлена:

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

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

в) 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.

5.8. При поступлении жалобы через МФЦ, обеспечивается ее передача по защищенной информационной системе или курьерской доставкой должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Органом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При поступлении жалобы через МФЦ, специалист МФЦ регистрирует жалобу в информационной системе МФЦ с присвоением жалобе регистрационного номера и выдает заявителю расписку в получении жалобы, в которой указывается:

- место, дата и время приема жалобы заявителя;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- перечень принятых документов от заявителя;
- фамилия, имя, отчество специалиста, принявшего жалобу;
- срок рассмотрения жалобы в соответствии с настоящим административным регламентом.

5.9. В случае если жалоба подана заявителем в Орган, МФЦ, в Министерство в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации уполномоченное должностное лицо указанного органа, работник МФЦ, сотрудник Министерства направляет жалобу в орган, предоставляющий муниципальную услугу и уполномоченный в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу и уполномоченном в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение.

Жалобы рассматриваются должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб (далее - Должностное лицо).

Должностное лицо назначается распоряжением администрации муниципального района «Сысольский».

В случае если обжалуются решения должностного лица, жалоба рассматривается в установленном законодательством порядке.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления имеющиеся материалы незамедлительно (не позднее 1 рабочего дня со дня установления указанных обстоятельств) направляются должностным лицом, работником, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, в органы прокуратуры.

Сроки рассмотрения жалоб

5.11. Жалоба, поступившая в Орган, МФЦ, Министерство, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Органа, его должностного лица, МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ, Министерством, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае удовлетворения жалобы в форме исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, ответственное лицо в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы готовит проект мотивированного ответа о результатах рассмотрения жалобы, в том числе проект документа с исправленными допущенными опечатками и ошибками.

Перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и перечень оснований для оставления жалобы без ответа

5.12. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Коми, утвержденного постановлением Правительства Республики Коми от 25.12.2012 № 592, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) признание жалобы необоснованной (решения и действия (бездействие) признаны законными, отсутствует нарушение прав заявителя).

В случае если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Орган, Министерство, должностное лицо, МФЦ, работник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов их семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган, предоставляющий муниципальную услугу, орган местного самоуправления, Министерство, МФЦ, должностному лицу,

работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Результат рассмотрения жалобы

5.13. По результатам рассмотрения принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

В случае удовлетворения жалобы в форме исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, ответственное лицо в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы готовит проект мотивированного ответа о результатах рассмотрения жалобы, в том числе проект документа с исправленными допущенными опечатками и ошибками.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.14. Не позднее дня, следующего за днем принятия указанного в пункте 5.12 настоящего Административного регламента решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В мотивированном ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Органа, МФЦ, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, работника, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице Органа, работнике МФЦ, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

в) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение с указанием аргументированных разъяснений о причинах принятого решения;

е) в случае если жалоба подлежит удовлетворению - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги, информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ, 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;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Порядок обжалования решения по жалобе

5.15. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным действующим законодательством порядком.

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

5.16. Заявитель вправе запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель обращается в Орган с заявлением на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (далее – заявление) в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Заявление может быть направлено через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Органа (сысола-адм.рф) а также может быть принято при личном приеме заявителя.

Заявление должно содержать:

1) наименование Органа, его должностного лица либо муниципального служащего органа исполнительной власти Республики Коми, в компетенции которого находится информация и документы необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

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 информации и документах, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Срок предоставления информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы составляет 5 рабочих дней со дня регистрации заявления.

Оснований для отказа в приеме заявления не предусмотрено.

Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.17. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается:

- на информационных стендах, расположенных в Органе, в МФЦ;
- на официальных сайтах Органа, МФЦ;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

5.18. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

- посредством телефонной связи по номеру Органа, МФЦ;
- посредством факсимильного сообщения;
- при личном обращении в Орган, МФЦ, в том числе по электронной почте;
- при письменном обращении в Орган, МФЦ;
- путем публичного информирования.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»

Данные заявителя (физического лица, индивидуального предпринимателя)

№ запроса	
-----------	--

Орган, обрабатывающий запрос на
предоставление услуги

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	
Полное наименование индивидуального предпринимателя ²	
ОГРНИП ³	

Документ, удостоверяющий личность заявителя

Вид	
Серия	Номер
Выдан	Дата выдачи

Адрес регистрации заявителя /

Юридический адрес (адрес регистрации) индивидуального предпринимателя⁴

Индекс	Регион	
Район	Населенный пункт	
Улица		
Дом	Корпус	Квартира

Адрес места жительства заявителя /

Почтовый адрес индивидуального предпринимателя⁵

Индекс	Регион	
Район	Населенный пункт	
Улица		
Дом	Корпус	Квартира

Контактные данные	
------------------------------	--

ЗАПРОС

Прошу записать меня (группу лиц) на обзорную (тематическую, интерактивную) экскурсию
«_____»

указать название

Численность и состав группы _____;

Желаемая дата и время проведения экскурсии: _____.

Представлены следующие документы

1	
---	--

² Поле отображается, если тип заявителя «Индивидуальный предприниматель»

³ Поле отображается, если тип заявителя «Индивидуальный предприниматель»

⁴ Заголовок зависит от типа заявителя

⁵ Заголовок зависит от типа заявителя

2	
3	

Место получения результата предоставления услуги	
Способ получения результата	

Данные представителя (уполномоченного лица)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного лица)

Вид	
Серия	Номер
Выдан	Дата выдачи

Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)

Индекс	Регион	
Район	Населенный пункт	
Улица		
Дом	Корпус	Квартира

Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)

Индекс	Регион	
Район	Населенный пункт	
Улица		
Дом	Корпус	Квартира

Контактные данные	

Дата

Подпись/ФИО

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»

№ запроса	
-----------	--

Орган, обрабатывающий запрос на
предоставление услуги

Данные заявителя (юридического лица)⁶

Полное наименование юридического лица (в соответствии с учредительными документами)	
Организационно-правовая форма юридического лица	
Фамилия, имя, отчество руководителя юридического лица	
ОГРН	

Юридический адрес

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Почтовый адрес

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Контактные данные	
--------------------------	--

ЗАПРОС

Прошу записать меня (группу лиц) на обзорную (тематическую, интерактивную) экскурсию
«_____»

указать название

Численность и состав группы _____;

Желаемая дата и время проведения экскурсии: _____.

Представлены следующие документы

1	
2	
3	

Место получения результата предоставления услуги	
--	--

⁶ Данный блок и все последующие отображаются при необходимости, в соответствии с административным регламентом на оказание услуги

Способ получения результата	
-----------------------------	--

Данные представителя (уполномоченного лица)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного лица)

Вид	
Серия	Номер
Выдан	Дата выдачи

Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)

Индекс	Регион	
Район	Населенный пункт	
Улица		
Дом	Корпус	Квартира

Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)

Индекс	Регион	
Район	Населенный пункт	
Улица		
Дом	Корпус	Квартира

Контактные данные	
------------------------------	--

Дата

Подпись/ФИО