|  |  |
| --- | --- |
|  | Утвержден  постановлением Администрации  муниципального района  от 11.03.2016 №125  (в ред. постановления Администрации от 13.06.2018 № 286;  от19.04.2019 №238  от11.12.2019 №758,  от 26.07.2021№460 |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

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

**1.Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования регламента**

Предметом регулирования Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - Административный регламент) является регулирование отношений между заявителями и муниципальнымбюджетным учреждением культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» Мошенского муниципального района в лицеКлуба - музея традиционной народной культуры (далее - Уполномоченный орган)при предоставлении муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее -муниципальная услуга).

**1.2. Круг заявителей**

1.2.1.Заявителями муниципальной услуги (далее – заявители) являются:

физические либо юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Уполномоченный орган, представляющий муниципальную услугу, с запросом, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.2.2. От имени заявителей по предоставлению муниципальной услуги 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, в том числе в порядке, установленном ст. 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги**

1.3.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1.1. Место нахождения Уполномоченного органа: Новгородская область, с. Мошенское,ул. Физкультуры, д. 18.

Почтовый адрес для направления документов и обращений: 174450, Новгородская область, с.Мошенское, ул. Физкультуры, д. 18.

Телефон/факс: 8(81653)61-877, 8(81653)61-459.

Адрес электронной почты: moshenskoe1581@yandex.ru

Телефон для информирования по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги 8(81653)61-459.

График работы Уполномоченного органа:понедельник – пятница с 09.00 до 18.00, перерыв на обед – с 14.00 до 15.00, воскресенье с 09.00 до 17.00 без перерыва на обед, суббота- выходной.

Адрес официального сайта Мошенского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет» (далее – Интернет-сайт): [www.](file:///C:\Documents%20and%20Settings\Аня\Рабочий%20стол\МОДЕЛИ\8\www.vologda-oblast.ru)moshensk.ru

Адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru>(далее Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

Адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области: https://uslugi2.novreg.ru/#/ (далее Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области).

1.3.1.2. Местонахождение и график работы государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее МФЦ), с которым заключено соглашение о взаимодействии, указаны в Приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.2. Способы и порядок получения информации о правилах предоставления муниципальной услуги:

Информацию о правилах предоставления муниципальной услуги заявитель может получить следующими способами:

лично;

посредством телефонной, факсимильной связи;

посредством электронной связи,

посредством почтовой связи;

на информационных стендах в помещенияхУполномоченного органа, МФЦ;

в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования:

на официальном Интернет – сайте Мошенского муниципального района, МФЦ:

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области.

1.3.3. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги, а также настоящий Административный регламент и муниципальный правовой акт об его утверждении размещается на:

информационных стендахУполномоченного органа, МФЦ;

в средствах массовой информации;

на официальном Интернет-сайте Мошенского муниципального района, МФЦ;

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области.

1.3.4. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистамиУполномоченного органа, ответственными за информирование.

СпециалистыУполномоченного органа, ответственные за информирование, определяются должностными инструкциями специалистовУполномоченного органа.

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

место нахожденияУполномоченного органа, МФЦ;

специалистыУполномоченного органа, уполномоченные предоставлять муниципальную услугу и номера контактных телефонов;

график работы Уполномоченного органа, МФЦ;

адрес Интернет-сайтов Мошенского муниципального района, МФЦ;

адрес электронной почтыУполномоченного органа, МФЦ;

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) должностных лиц и Уполномоченного органа, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.6. Информирование (консультирование) осуществляется специалистамиУполномоченного органа, МФЦ, 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. Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами Уполномоченного органа, ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

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

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, ответственный за информирование, может предложить заявителям 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 Уполномоченного органа.

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).

1.3.6.2. Индивидуальное письменное информирование осуществляется в виде письменного ответа на обращение заинтересованного лица, электронной почтой 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 руководителемУполномоченного органа.

1.3.6.3. Публичное устное информирование осуществляется посредством привлечения средств массовой информации – радио, телевидения. Выступления специалистов Уполномоченного органа, ответственных за информирование, по радио и телевидению согласовываются с руководителем Уполномоченного органа.

1.3.6.3.Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов о правилах предоставления муниципальной услуги, а также настоящего Административного регламента и муниципального правового акта об его утверждении:

в средствах массовой информации;

на официальном Интернет-сайте;

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области;

на информационных стендахУполномоченного органа, МФЦ.

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**

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» Мошенского муниципального района в лице Клуба - музея традиционной народной культуры;

МФЦ по месту жительства заявителя – в части информирования, приема и выдачи документов на предоставление муниципальной услуги (при условии заключения соглашений о взаимодействии с МФЦ).

2.2.2. Не допускается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, не предусмотренных настоящим Административным регламентом.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

При личном обращении заявителя или обращении по телефону услуга предоставляется в день обращения (время разговора составляет не более десяти минут);

при письменном обращении заявителя, ответ заявителю направляется не позднее 6 дней со дня регистрации заявления способом, указанным заявителем в заявлении;

при подаче заявления в электронной форме ответ направляется заявителю на следующий рабочий день после поступления заявления.

**2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года («Российская газета», 1993, № 237);

Федеральным законом от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Российской Федерации, 19.11.1992, № 46);

распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в ко-торых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Российская газета, 29.04.2011, № 93);

Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры "Межпоселенческий культурно-досуговый центр Мошенского муниципального района", утвержденным постановлением Администрации Мошенского муниципального района от 30.11.2011 № 846.

**2.6. 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 предоставления**

2.6.1. Для получения услуги заявителю необходимо направить в Уполномоченный орган:

1)заявку;

2) документ, удостоверяющий права (полномочия) представителя заявителя, если с заявлением обращается представитель заявителя.

Заявка может быть подана в устной, письменной (в том числе в форме электронного документа) форме. В письменном заявлении (в том числе в форме электронного документа) на предоставление услуги (Приложение №2 к настоящему Административному регламенту) указываются:

для физического лица - фамилия, имя, отчество получателя услуги, для юридического лица – полное и сокращенное официальное наименование;

справочные данные получателя услуги (почтовый/юридический адрес, номер телефона, электронная почта);

тема (наименование) экскурсии;

желаемая дата и время проведения экскурсии;

количество человек в составе экскурсионной группы.

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

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

**2.8. Указание на запрет требовать от заявителя**

Запрещено 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, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области и муниципальными правовыми актами;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника МФЦ, работника организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=D78F332BD5576B68D06C06608D03FE330468C98BED7D3E8B5360B848358B95F83D425C89D059D39DA97253A8BDAB51BCEE9FE66D010F1025LA2EI) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, 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 МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=D78F332BD5576B68D06C06608D03FE330468C98BED7D3E8B5360B848358B95F83D425C89D059D39DA97253A8BDAB51BCEE9FE66D010F1025LA2EI) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

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

2.10.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10.2. В предоставлении муниципальной услуги отказывается по следующим основаниям:

если ранее был дан ответ по существу поставленных в заявлении вопросов;

если в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу уполномоченного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом).

**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**

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведений о документах, выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, не имеется.

**2.12. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания**

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления муниципальной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине органа и (или) должностного лица, МФЦ и (или) работника МФЦ, плата с заявителя не взимается.

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

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

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

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

**2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлениимуниципальной услуги**

2.15.1.Заявления заявителя, в том числе заявления направленные в форме электронного документа, подлежат регистрации в день их поступления, в случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.15.2.Прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме обеспечивается при наличии технической возможности с помощью региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области».

2.15.3. В случае если заявитель направил запрос о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде, специалист, ответственный за прием и регистрацию запроса, в течение 1 дня со дня поступления такого запроса проводит проверку валидности электронной подписи, которой подписан запрос.

Проверка валидности электронной подписи осуществляется с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие действующих и создаваемых информационных систем, используемых для предоставления муниципальной услуги. Проверка электронной подписи также осуществляется с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

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

2.16.1**Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги** должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим   правилам  и  нормативам, обеспечивать комфортное пребывание заявителей и исполнителей муниципальной услуги.

2.16.2 Ожидание приема заявителей осуществляется в здании **Уполномоченного органа**в специально  выделенных  для этих целей помещениях.

2.16.3. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудуются:

соответствующими указателями входа и выхода;

табличками с номерами и наименованиями помещений;

доступными местами общественного пользования (туалетами);

средствами пожаротушения;

специальными напольными и (или) настенными вешалками для верхней одежды;

стульями, кресельными секциями для отдыха посетителей,

столами (стойками) для оформления документов, которые обеспечиваются бумагой, ручками.

2.16.4. Место для приема заявителя должно быть снабжено  стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.16.5. На информационных стендах Уполномоченного органа предназначенных для предоставления муниципальной услуги, размещается следующая информация**:**

сведения о перечне предоставляемых услуг;

перечень документов, которые заявитель должен предоставить для предоставления услуги;

образцы заполнения заявлений, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе предоставления услуги;

административный регламент предоставления муниципальной услуги.

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

Инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими муниципальной услуги наравне с другими лицами. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

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 предоставления муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя со специалистами Уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

2.17.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги;

оборудование территорий, прилегающих к месторасположению Уполномоченного органа, местами парковки автотранспортных средств;

оборудование помещения Уполномоченного органа местами хранения верхней одежды заявителей, местами общего пользования;

соблюдение графика работы Уполномоченного органа;

оборудование мест ожидания и мест приема заявителей в Уполномоченном органе стульями, столами, обеспечение канцелярскими принадлежностями для предоставления возможности оформления документов;

время, затраченное на получение конечного результата муниципальной услуги.

2.17.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение сроков и последовательности выполнения всех административных процедур, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

количество обоснованных жалоб заявителей о несоблюдении порядка выполнения административных процедур, сроков регистрации запроса и предоставления муниципальной услуги, об отказе в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо о нарушении срока таких исправлений, а также в случае затребования специалистами Уполномоченного органа документов, платы, не предусмотренных настоящим Административным регламентом.

2.17.3. Заявитель имеет право обратиться в МФЦ в целях получения информации о ходе предоставления конкретной муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, или о готовности документов, являющихся результатом предоставления конкретной муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе. Указанная информация предоставляется МФЦ:

в ходе личного приема заявителя;

по телефону;

по электронной почте.

В случае обращения заявителя в МФЦ с запросом о ходе предоставления конкретной муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, или о готовности документов, являющихся результатом предоставления конкретной муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, посредством электронной почты, МФЦ обязан направить ответ заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем получения МФЦ указанного запроса.

**2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

2.18.1. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также копирования форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, в том числе при наличии технических возможностей с использованием региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области».

2.18.2. Прием документов на предоставление муниципальной услуги и выдача результата муниципальной услуги может осуществляться в МФЦ на основании заключенного Соглашения о взаимодействии между Администрацией Мошенского муниципального района и государственным областным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»(приложение №1 к настоящему Административному регламенту).

2.18.3. Перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, определяется на основании модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги.

2.18.4. Предоставление муниципальной услуги возможно при однократном обращении заявителя в МФЦ с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг (далее- комплексный запрос).

Комплексный запрос должен содержать указание на муниципальные услуги, за предоставлением которых обратился заявитель, а также согласие заявителя на осуществление МФЦ от его имени действий, необходимых для их предоставления.

В этом случае МФЦ для обеспечения получения заявителем муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, действует в интересах заявителя без доверенности и направляет в органы, предоставляющие муниципальные услуги, заявления, подписанные уполномоченным работником МФЦ и скрепленные печатью МФЦ, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанных в комплексном запросе муниципальных услуг, с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса. При этом не требуются составление и подписание таких заявлений заявителем.

Одновременно с комплексным запросом заявитель подает в МФЦ документы, предусмотренные подразделом 2.6. Административного регламента.

Заявление и документы, предусмотренные подразделом 2.6. Административного регламента, направляются МФЦ не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения комплексного запроса в Уполномоченный орган.

МФЦ обязан выдать заявителю все документы, полученные по результатам предоставления всех муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, полученных МФЦ в рамках комплексного запроса в целях предоставления заявителю иных указанных в комплексном запросе муниципальных услуг. МФЦ обязан проинформировать заявителя о готовности полного комплекта документов, являющихся результатом предоставления всех муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, а также обеспечить возможность выдачи указанного комплекта документов заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в МФЦ последнего из таких документов.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

**3.1. Состав административных процедур**

**3.1.1.** Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

прием и регистрация заявления заявителя;

рассмотрение заявления;

запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или направление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.2. Последовательность административных действий (процедур) по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок – схеме, представленной в Приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

**3.2. Прием и регистрация заявления заявителя**

3.2.1.Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя или его представителя в Уполномоченный орган с заявлением.

Заявление, необходимое для предоставления муниципальной услуги может быть представлены заявителем:

на личном приеме;

почтовым отправлением, по электронной почте;

в форме электронного документа в порядке, предусмотренном пунктом 2.15.3.настоящего Административного регламента;

3.2.2.Специалист Уполномоченного органа, ответственный за прием заявления, проводит его проверку на соответствие требованиям пункта 2.6. настоящего Административного регламента. В случае несоответствия указанным требованиям, получателю услуги предлагается уточнить и дополнить заявление.

Специалист Уполномоченного органа, ответственный за прием и регистрацию заявлений, вносит в установленном порядке в журнал регистрации запись о приеме заявления.

3.2.3.Максимальный срок выполнения действий - 15 минут на одного заявителя.

3.2.4. Результатом административной процедуры является регистрация заявления в журнале регистрации.

**3.3. Рассмотрение заявления**

3.3.1.Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления заявителя в журнале регистрации.

3.3.2. Специалист Уполномоченного органа обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления, и принимает решение о предоставлении услуги или решение об отказе в предоставлении услуги, при наличии оснований для отказа в предоставлении услуги, указанных в пункте 2.10. настоящего Административного регламента.

3.3.3. Максимальный срок выполнения действий - в течение 2 рабочих дней.

3.3.4. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении услуги.

**3.4. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или направление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие специалистом Уполномоченного органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги, решения о записи заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.2. Специалист Уполномоченного органа подписывает ответ на заявление, оформленный на бланке Уполномоченного органа, у руководителя Уполномоченного органа и направляет его заявителю указанным в заявлении способом.

3.4.3. При наличии оснований для отказа в предоставлении услуги, перечисленных в пункте 2.10 настоящего Административного регламента, руководитель Уполномоченного органа обязан отказать заявителю в предоставлении услуги. В этом случае специалист Уполномоченного органа направляет заявителю уведомление об отказе в предоставлении услуги, которое оформляется на бланке Уполномоченного органа, подписывается руководителем Уполномоченного органа и содержит следующие сведения: фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, по которому направляется уведомление, наименование услуги, причину отказа в предоставлении услуги.

3.4.4. Максимальный срок выполнения действий - при письменном обращении заявителя, ответ заявителю направляется не позднее 6 дней со дня регистрации заявления способом, указанным заявителем в заявлении;

при подаче заявления в электронной форме ответ направляется заявителю на следующий рабочий день после поступления заявления.

3.4.5. Результатом административной процедуры является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением специалистами Уполномоченного органа, МФЦ 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 специалистами по каждой административной процедуре в соответствии с утвержденным регламентом, а также путем проведения руководителем Уполномоченного органа, МФЦ или лицом, его замещающим, проверок исполнения уполномоченными лицами положений регламента.

Для текущего контроля используются сведения, содержащиеся в разрешительных делах, реестре выданных разрешений, устной и письменной информации специалистов, осуществляющих регламентируемые действия.

О случаях и причинах нарушения сроков, содержания административных процедур и действий специалистов немедленно информируют руководителя Уполномоченного органа, МФЦ 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 регламента и других нормативных правовых актов, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) уполномоченных 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 руководителя Уполномоченного органа или лица, его замещающего, по конкретному обращению заинтересованных лиц.

Проверки полноты и качества предоставляемой муниципальной услуги проводятся на основании приказа Уполномоченного органа. Для проведения проверки формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты Уполномоченного органа. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, акт подписывается членами комиссии. С актом знакомятся специалисты Уполномоченного органа.

**4.3. Порядок привлечения к ответственности должностных лиц Уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ и его работников, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3.1. Специалист несет персональную ответственность за:

соблюдение установленного порядка приема документов;

принятие надлежащих мер по полной и всесторонней проверке представленных документов;

соблюдение сроков рассмотрения документов, соблюдение порядка выдачи документов;

учет выданных документов;

своевременное формирование, ведение и надлежащее хранение документов.

4.3.2. МФЦ, работники МФЦ несут ответственность:

за полноту передаваемых органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении муниципальных услуг и их соответствие передаваемым заявителем в МФЦ сведениям, иных документов, принятых от заявителя;

за полноту и соответствие комплексному запросу передаваемых органу, органу, предоставляющему муниципальную услугу, заявлений, составленных на основании комплексного запроса, иных документов, информации и (или) сведений, необходимых для предоставления муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе;

за своевременную передачу органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении муниципальных услуг, заявлений, составленных на основании комплексных запросов, иных сведений, документов и (или) информации, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях МФЦ органом, предоставляющим муниципальную услугу;

за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

4.3.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей и иных нарушений к виновным лицам применяются меры ответственности, в том числе установленной Уголовным кодексом Российской Федерации и Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях для должностных лиц.

**4.4. 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 регламента вправе обратиться с жалобой в Уполномоченный орган.

Любое заинтересованное лицо может осуществлять контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, обратившись к руководителю Уполномоченного органа или лицу, его замещающему.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников**

**5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников при предоставлении муниципальной услуги (далее жалоба)**

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**

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 запроса о предоставлении муниципальной услуги, комплексного запроса, указанного в [статье 15.1](consultantplus://offline/ref=DB206BABC49C13F742A69FBF195514B7C0A803D5E697E7193EF46D5B804543C1737138A95FKDD6J)Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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 муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=413E09699A61C2F907089C7803A3C82B293C8646283F01C918A0B46B078DE0087FF036B848F2ADCF1ADAJ)Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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 Мошенского муниципального района 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 Мошенского муниципального района 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, законами и иными нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами Мошенского муниципального района. 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 Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего либо должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=56B55B17254FF77103B535795036D142299757A94B7E013FEE95401669663934C2ACCD808EEA9467TFJ9J)Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или 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](consultantplus://offline/ref=AAD0793400B402A89EA36ACE4C7745C36C2AFAF4F4FCA1445207054D655F8B1614A09AA7256A6E1DI0KBJ) Федерального законаот 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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

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 Новгородской области, муниципальными правовыми актами Мошенского муниципального района. 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](consultantplus://offline/ref=B115AF3919E345F943A418368C124B09B650515466A774C966B210B21D899984E4825D179E0EDB21mDK3J)Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

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](consultantplus://offline/ref=85F92E2371E1DE4AFFA3C9CAF7554C9386B54FAB41FF7CB73B955D7475397FBBE9E64AB25A3205EB621C5214F2CA91C9EDED7D1A6C2FOFJ) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. 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](consultantplus://offline/ref=85F92E2371E1DE4AFFA3C9CAF7554C9386B54FAB41FF7CB73B955D7475397FBBE9E64AB153320DBA37535348B49982CBE8ED7F1973F4057F24O4J)Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

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

5.3.1. Жалобы на специалиста Уполномоченного органа, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, подаются руководителю Уполномоченного органа.

5.3.2. Жалобы на решения, принятые руководителем Уполномоченного органа при предоставлении муниципальной услуги, подаются заместителю Главы администрации, председателю комитета образования и культуры Администрации Мошенского муниципального района.

5.3.3. Жалобы на решения, принятые заместителем Главы администрации, председателем комитета образования и культуры Администрации муниципального района, подаются Главе Мошенского муниципального района.

5.3.4. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Новгородской области. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=417CA2F88B9860D3CC07C4A1A60CD75D0DFE12CFDBFED220BFEBE507D0163B1004F4CDE2D40244C4xFu0H) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

5.3.5. 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 Уполномоченный орган, в МФЦ либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ, а также в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=BF6B5051CC43CD31E6525A886BEEEBBA2060E0BE789589BD075B0E31EB5CE207D5D35411F1CC887A4F56H) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.4.2. Жалоба на нарушения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу,подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

1) региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»;

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

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

5.4.5. Жалоба должна содержать:

наименование органа, специалиста Уполномоченного органа либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=EF9154090F5626D17B43493941EF346F2545607B679C2916674ABD86ECF7443073DF9350458B7276M7r2J)Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Уполномоченного органа, должностного лица Уполномоченного органа либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=256A27548BD86851C5D71F8F5339173CAAC5366AA57AD0D3BE70AD14B18EDF50EE0F93EF505BE7DFr8r4J)Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их работников;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Уполномоченного органа, специалиста Уполномоченного органа либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=579E2798CA5C9A5ED54BC0BF1ADE4889E3DA4A7ABC2A7C3837371185D1B1707D2A5875C5E8811607E9s7J)Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**5.5. Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в Уполномоченный орган, в МФЦ, учредителю МФЦ, в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=F558BB361CEDF0537411F1A3A7D51DB4EAF2F7291A1F16D9B7C92F540EAF5406128F300D858D74F9v4IBI) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Уполномоченного органа, специалиста Уполномоченного органа либо муниципального служащего, МФЦ, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=EABF6E35316EEAADAD0D5BBDC7D03A863E62BE00EF27A6406B3F3146FDFEF4489738B7AC7E28CB90FFK1I)Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, 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.

**5.6. Результат рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области, муниципальными правовыми актами Мошенского муниципального района;

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 подразделе 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 пункте 5.7.1. настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ либо организацией, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=AD615631131DBA5ABAF5E1D7948C69CC9D4CE7380E9DF1A8EA016A8272DD9DCE7C41E37780A7F74818A286D05DF7046DDFF8C485F1BCAC0EX7c2J) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, 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 пункте 5.7.1. 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**

В досудебном порядке могут быть обжалованы действия (бездействие) и решения вышестоящим должностным лицам.

специалистов Уполномоченного органа, муниципальных служащих –Главе муниципального района;

МФЦ - в уполномоченный орган, заключивший соглашение о взаимодействии с МФЦ.

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

На стадии досудебного обжалования действий (бездействия) Уполномоченного органа, специалиста Уполномоченного органа либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников, 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**

Уполномоченный орган, обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, его должностных лиц либо специалистов посредством размещения информации на стендах Уполномоченного органа, 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)»;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, его должностных лиц либо специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1  к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» |

**Информация**

**о месте нахождения и графике работы организаций, государственных и муниципальных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

Местонахождение: Новгородская обл., с. Мошенское, ул. 1 Мая, д.15.

Почтовый адрес: 174450, Новгородская область, с. Мошенское, ул. 1 Мая, д.15.

Телефоны: 8 (816) 260-88-06(добавочный: начальник-5260, специалист-5261).

Официальный сайт в сети Интернет: [www.mfc53.novreg.ru](http://www.mfc53.novreg.ru/)

Адрес электронной почты: [mochenskoe@mail.ru](mailto:mochenskoe@mail.ru)

График приема граждан:

|  |  |
| --- | --- |
| понедельник | с 08.30 до 17.00, |
| вторник | с 08.30 до 17.00, |
| среда | с 08.30 до 17.00, |
| четверг | с 10.00 до 17.30, |
| пятница | с 08.30 до 17.00,  (по предварительной записи до 20.00) |
| суббота | выходной, |
| воскресенье | выходной. |

Время перерыва для отдыха и питания должностных лиц Отдела МФЦ Мошенского района устанавливается правилами служебного распорядка с соблюдением графика (режима) работы с заявителями.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2  к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | |  |  | | --- | --- | |  | Директору муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческий культурно – досуговый центр» Мошенского муниципального района |   от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  фамилия, имя, отчество (для юридических лиц, полное или сокращенное наименование)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  указать почтовый / юридический адрес, по которому должен быть направлен ответ  номер телефона\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Заявление

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

группу (индивидуальное посещение) в составе: \_\_\_\_\_\_\_ человек, запланированную к проведению в \_\_\_\_\_ часов «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ года.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Способ получения ответа:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | * посредством личного обращения в МБУК «МКДЦ»; * посредством личного обращения в МФЦ; |  |  |  * в форме электронного документа; * почтовым отправлением на адрес, указанный в заявлении (только на бумажном носителе); * отправлением по электронной почте (в форме электронного документа и только в случаях прямо предусмотренных в действующих нормативных правовых актах) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | |
|  | | (e-mail) | | | | | | | | | |
| « » | |  |  | |  | 201 |  | года | |  | |
|  | | | |  | | | | | | | |
|  | | | |  | | | | |  | | |

(подпись)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3  к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги " Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии " |

**Блок-схема**

**предоставления муниципальной услуги**

Ззз

Заявление заявителя

Заявление

Прием и регистрация заявления

заявителя

Рассмотрение заявления

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги