

Утвержден  
постановлением администрации  
городского округа город Шахунья  
от 29.08.2017 года № 1019

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории  
городского округа город Шахунья Нижегородской области»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Предмет регулирования регламента .

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа город Шахунья Нижегородской области» (далее – Административный регламент) определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги, а также формы контроля за исполнением административного регламента и досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц.

1.2. Круг заявителей

Физические лица независимо от пола, возраста, гражданства, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии; юридические лица независимо от организационно-правовой формы и форм собственности (далее – заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы

- МБУК «Народный фольклорно-этнографический музей» городского округа город Шахунья Нижегородской области

Адрес: 606910, Нижегородская область, город Шахунья, ул.Советская, д.26.

Тел. 8(83152)2-76-88, Электронный адрес: [shahmuzei@mail.ru](mailto:shahmuzei@mail.ru)

- МУК «Вахтанский историко-природный музей»

Адрес: 606900 , Нижегородская область, город Шахунья рабочий посёлок Вахтан ул.Карповская, д.17а.

Тел. 8(83152) 4-39-58, Электронный адрес: [mukvipmuzei@yandex.ru](mailto:mukvipmuzei@yandex.ru)

График работы: Понедельник - Четверг с 08.00 -17.00, пятница с 08.00 - 16.00

Суббота, воскресенье – выходной . Перерыв с 12.00 - 13.00.

1.3.2. Порядок получения информации .

Консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги пользователям и организациям по личным, устным и письменным запросам по каналам телефонной связи и через электронный адрес осуществляется МБУК «Народный фольклорно-этнографический музей» городского округа город Шахунья [shahmuzei@mail.ru](mailto:shahmuzei@mail.ru) и МУК «Вахтанский историко-природный музей» [mukvipmuzei@yandex.ru](mailto:mukvipmuzei@yandex.ru).

1.3.3. По каналам телефонной связи специалисты МБУК «Народный фольклорно-этнографический музей» городского округа город Шахунья Нижегородской области и МУК «Вахтанский историко-природный музей» обязаны дать достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги в пределах своей компетенции.

При консультировании по телефону должностное лицо, ответственное за приём заявлений и выдачу информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, обязан предоставить устные сведения по следующим вопросам:

- о принятии решения по конкретному заявлению,
- о сроках выдачи запрашиваемой информации.

Должностное лицо устно информирует заявителя:

- о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- о требованиях по оформлению заявления, необходимого для выдачи информации.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Посредством письменного обращения ответы направляются в адрес заявителя посредством почтовой или электронной рассылки в срок, не превышающий 3 рабочих дня с момента регистрации письменного обращения и должны осуществляться согласно правилам деловой переписки.

1.3.4. Информация о порядке оказания муниципальной услуги, образцы заполняемых документов, информация о месте нахождения, график работы, почтовый адрес и контактные телефоны, срок оформления, времени приема и выдачи документов, порядок обжалования (бездействия) и решения, осуществляемые в ходе предоставления услуги размещены на информационных стендах, в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Текст материалов, размещаемых на стендах, печатается удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

## **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Наименование муниципальной услуги: Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа город Шахунья Нижегородской области.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Муниципальную услугу «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа город Шахунья Нижегородской области» предоставляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Народный фольклорно-этнографический музей» городского округа город Шахунья Нижегородской области и Муниципальное учреждение культуры «Вахтанский историко-природный музей».

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые учреждениями культуры городского округа город Шахунья Нижегородской области, либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Рассмотрение заявки, поданной по телефону или в ходе личного приема, осуществляется в момент поступления обращения; рассмотрение заявки, поданной по электронным средствам связи, и информация о результате рассмотрения заявки сообщается заявителю в течение одного рабочего дня с момента регистрации заявки; при

письменном обращении заявителя письмо в ответ на запрос направляется на почтовый адрес заявителя в течение 10 календарных дней со дня регистрации обращения. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или при наличии на адрес его электронной почты.

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

- Конституция Российской Федерации ("Парламентская газета" N 4, 23 - 29.01.2009);

- Гражданский кодекс Российской Федерации (Российская газета, N 238-239, 08.12.1994);

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Парламентская газета, Специальный выпуск, 03.08.2010);

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Съезда НД РФ и ВС РФ, N 46, 19.11.1992, ст.2615);

- Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации N 22, 27.05.96, ст.2591);

- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Ведомости Федерального Собрания РФ, N 29, 11.10.2003 );

- Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, №48, ст.4563; 1998, №31, ст.3803, 1999, №2, ст.232; №29, ст.3693; 2000, №22, ст.2267; 2001, №24, ст.2410; №33, ст. 3426; №53, ст.5024; 2002, №1, ст.2; №22, ст.2026; 2003, №2, ст.167; №43, ст.4108; 2004, №35, ст.3607; 2005, №1, ст.25; 2006, №1, ст.10; 2007, №43, ст.5084; №49, ст.6070; 2008, №9, ст.817; №29, ст.3410; №30, ст.3616; №52, ст.6224; 2009, №18, ст.2152; №30, ст.3739; 2010, №50, ст.6609; 2011, №27, ст.3880; №30, ст.4596; №45, ст.6329; №47, ст.6608; №49, ст.7033; 2012, №29, ст.3990; №30, ст.4175; №53, ст.7621; 2013, №8, ст.717; №19, ст.2331; № 27, ст.3460, 3475, 3477; № 48, ст.6160; №52, ст.6986; 2014, №26, 3406; №30, ст.4268; №49, ст.6928; 2015, №14, ст.2008, №27, ст.3967, №48, ст.672; 2016, №1, ст.19);

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки – проводника, и порядка его выдачи (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21.07.2015 г. № 38115);

- Закон Нижегородской области от 05.03.2009 г. №21-З «О безбарьерной среде для маломобильных граждан на территории Нижегородской области» ("Нижегородские Новости" № 45(4177), 14.03.2009 год ("Правовая среда" № 19(1005);

- иные нормативные правовые акты.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Документом, необходимым для получения заявителем муниципальной услуги, является заявление с обязательным указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени

начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии). Образец заявления представлен в приложении 1 к Регламенту.

Требование предоставления заявителем других документов в качестве основания для предоставления услуги не допускается.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа город Шахунья Нижегородской области» настоящим Административным регламентом не предусмотрено.

2.8. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Оснований для приостановления муниципальной услуги не имеется.

2.8.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги, являются:

- отсутствие темы экскурсии, заявленной получателем услуги, в перечне экскурсий,
- заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени центра;
- отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый получателем услуги день и час экскурсионного посещения музея;
- обращение, содержащее нецензурные или оскорбительные выражения;
- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о муниципальной услуге не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги. Заявление и документы о предоставлении муниципальной услуги подлежат регистрации в день поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.1. Приём заявителей осуществляется в помещении, предназначенном для предоставления муниципальной услуги, которое обозначается соответствующей табличкой с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества, наименования должности специалиста, предоставляющего муниципальную услугу.

2.12.2. Для ожидания приема, заполнения необходимых для предоставления услуги документов отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками.

2.12.3. Рабочее место специалистов оборудовано техническими средствами и средствами связи, обеспечивающими качественное предоставление муниципальной услуги и оперативное получение необходимой информации.

2.12.4. Помещения и места для заполнения необходимых документов должны соответствовать требованиям к обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла – коляски и собак – проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

- 1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;
- 2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, 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;
- 3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- 4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- 6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- 7) допуск собаки – проводника на объекты (здания, помещения) в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки – проводника, и порядка его выдачи»;
- 8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.».

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления муниципальной услуги, либо, когда это возможно, её предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме».

## 2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

### 2.13.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- 2) обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- 3) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в сети Интернет.

### 2.13.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;
- 2) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность (1 раз по 15 минут);
- 3) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.
- 4) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

5) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения, действия (бездействия), принятые и осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку выполнения**

3.1. Перечень административных процедур.

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные действия (процедуры):

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение запроса и принятие решения о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или выдача уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Блок-схема представления муниципальной услуги приводится в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

3.1.2. Прием и регистрация заявления. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления является обращение заявителя или его представителя. Заявление может быть подано как при личном обращении, так и направлено почтовой, телеграфной, факсимильной связью или электронной почтой.

3.1.3. Днем поступления заявления считается дата его регистрации уполномоченным должностным лицом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Народный фольклорно-этнографический музей» городского округа город Шахунья Нижегородской области, Муниципального учреждения культуры «Вахтанский историко-природный музей».

3.1.4. Результатом процедуры "Прием и регистрация запроса" является его прием и регистрация специалистом, ответственным за предоставление услуги, в «Журнале регистрации заявок».

3.1.5. Максимальное время приема и регистрации заявления 15 минут.

3.1.6. Рассмотрение запроса и принятие решения о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии. Основанием для начала процедуры "Рассмотрение запроса и принятие решения о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" является регистрация запроса заявителя. Специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие административные действия:

- проводит проверку запроса на соответствие требованиям пункта 2.6. настоящего Регламента;
- принимает решение о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.1.7. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или выдача уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Должностное лицо Муниципального бюджетного учреждения культуры «Народный фольклорно-этнографический музей» городского округа город Шахунья Нижегородской области, Муниципального учреждения культуры «Вахтанский историко-природный музей», ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- готовит проект письма, содержащего информацию о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- направляет подготовленный документ на подпись к директору музея.

3.1.8. После регистрации один экземпляр документа выдается на руки заявителю (уполномоченному представителю заявителя). Второй экземпляр остается в Муниципального бюджетного учреждения культуры «Народный фольклорно-этнографический музей» городского округа город Шахунья Нижегородской области, Муниципального учреждения культуры «Вахтанский историко-природный музей».

3.1.9. Максимальное время подготовки Информации составляет 5 рабочих дней.

3.1.10. В случае личного обращения заявителя с запросом о предоставлении услуги и при предоставлении услуги по телефону специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет запись заявителя на экскурсию. Время предоставления услуги по телефону составляет не более пяти минут.

3.1.11. Основанием для подготовки отказа в предоставлении муниципальной услуги является не соответствие поданного заявления требованиям пункта 2.8.2. Административного регламента.

3.1.12. В уведомлении заявителю указываются причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.13. После регистрации один экземпляр уведомления об отказе в предоставлении услуги направляется в адрес заявителя или выдается на руки заявителю (уполномоченному представителю заявителя). Второй экземпляр остается в Муниципального бюджетного учреждения культуры «Народный фольклорно-этнографический музей» городского округа город Шахунья Нижегородской области, Муниципального учреждения культуры «Вахтанский историко-природный музей».

3.1.14. Максимальное время подготовки уведомления об отказе составляет 3 рабочих дня.

3.1.15. Конечным результатом выполнения административной процедуры является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

#### **IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента.

4.1.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляет директор муниципального бюджетного учреждения культуры «Народный фольклорно-этнографический музей» городского округа город Шахунья Нижегородской области и МУК «Вахтанский историко-природный музей».

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги .

Контроль за предоставлением услуги может осуществляться путем проведения плановых (ежегодных) и внеплановых (по конкретному обращению заявителя) проверок. Плановая проверка осуществляется МКУ «Центр по обеспечению деятельности учреждений культуры городского округа город Шахунья Нижегородской области» комиссионно, в рамках проведения плановых комплексных проверок деятельности подведомственных учреждений, осуществляемых на основании соответствующих приказов о проведении проверок в соответствии с утвержденным графиком, но не чаще одного раза в 2 года.

Внеплановые проверки предоставления муниципальной услуги осуществляются по конкретным обращениям заявителей.

Результаты проведения плановых комплексных проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по

их устранению, решается вопрос о привлечении виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия) принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за:

- прием документов, за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов;

- сроки и порядок исполнения административных процедур, решений, действие (бездействие), принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- за оформление и выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

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

4.3.3. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, совершение проступка, преступления специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги несут ответственность в соответствии с российским законодательством. Различают три вида ответственности:

- 1) дисциплинарная - налагается за нарушение служебной дисциплины;
- 2) административная - налагается за совершение административных проступков;
- 3) уголовная - налагается за совершение должностных преступлений.

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

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменному обращению, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес администрации городского округа город Шахунья, муниципального казенного учреждения «Центр по обеспечению деятельности учреждений культуры городского округа город Шахунья Нижегородской области», Муниципального бюджетного учреждения культуры «Народный фольклорно-этнографический музей» городского округа город Шахунья Нижегородской области, Муниципального учреждения культуры «Вахтангский историко-природный музей» с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. В тридцатидневный срок с момента поступления обращения от граждан, их объединений или организаций, обратившимся направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

#### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц.**

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.



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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, 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, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации городского округа город Шахунья, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.2. Жалоба должна содержать:

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

5.3. Сроки рассмотрения жалобы

5.3.1. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в

приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре обжалования.

5.4.1. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, 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 Нижегородской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.4.2. Учреждение, предоставляющие муниципальную услугу отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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 отношении того же заявителя и по тому же предмету;

г) невыявление нарушений действующего законодательства при предоставлении муниципальной услуги и принятии по ней решения.

5.4.3. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.5. Порядок направления ответа о результатах рассмотрения жалобы.

5.5.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.4.1 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалоб.

---

## Приложение 1

к Административному регламенту  
по оказанию муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии на  
территории городского округа  
город Шахунья Нижегородской  
области»

Образец

Кому \_\_\_\_\_  
(наименование исполнителя муниципальной услуги)  
от \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество заявителя его почтовый адрес,  
по которому должен быть направлен ответ)  
E-mail: \_\_\_\_\_

## Заявка

на запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

Прошу осуществить запись на обзорные, тематические и интерактивные  
экскурсии \_\_\_\_\_  
(наименование обзорной, тематической и интерактивной экскурсии)

Информацию прошу предоставить следующим способом (нужное подчеркнуть):

- выслать по адресу: \_\_\_\_\_  
(указать индекс, точный почтовый адрес получателя)
- передать электронной почтой по адресу e-mail: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_
- получу лично в руки.

\_\_\_\_\_  
(дата)\_\_\_\_\_  
(подпись)

к Административному регламенту  
по оказанию муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические  
и интерактивные экскурсии  
на территории городского округа  
город Шахунья Нижегородской области»

### БЛОК – СХЕМА

осуществления административных процедур при предоставлении муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии на территории городского округа  
город Шахунья  
Нижегородской области»

