ГЕРБ

Муниципальное образование

**«Токсовское городское поселение»**

Всеволожского муниципального района Ленинградской области

**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

27.07.2018 № 227

г. п. Токсово

Об утверждении административного

регламента предоставления муниципальной

услуги «Запись на обзорные, тематические

и интерактивные экскурсии, проводимые

МКУ «Культурно-досуговый центр «Токсово»

МО «Токсовское городское поселение

Всеволожского муниципального района

Ленинградской области»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Токсовское городское поселение» Всеволожского муниципального района Ленинградской области, в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг гражданам, проживающим на территории муниципального образования «Токсовское городское поселение» Всеволожского муниципального района Ленинградской области, администрация муниципального образования «Токсовское городское поселение» Всеволожского района Ленинградской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые МКУ «Культурно-досуговый центр «Токсово» МО «Токсовское городское поселение Всеволожского муниципального района Ленинградской области» согласно Приложению № 1 к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Вести Токсово» и на официальном сайте муниципального образования «Токсовское городское поселение» http://www.toksovo-lo.ru.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации А.С. Кожевников

Утвержден

постановлением администрации

от 27.07.2018 № 227

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые МКУ «Культурно-досуговый центр «Токсово» МО «Токсовское городское поселение Всеволожского муниципального района Ленинградской области»

1.Общие положения

1.1.Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые МКУ «Культурно-досуговый центр «Токсово» МО «Токсовское городское поселение Всеволожского муниципального района Ленинградской области» (далее-регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления данной муниципальной услуги (далее - Услуга) и определяет стандарт ее предоставления, сроки и последовательность действий при ее предоставлении, в том числе требования к порядку ее предоставления, административные процедуры и административные действия, а также формы контроля за исполнением административного регламента и досудебный порядок обжалования решений и действий администрации МО «Токсовское городское поселение» (далее - Администрации) при осуществлении полномочий по предоставлению Услуги.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением Услуги.

1.2.1. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

-Конституция Российской Федерации;

-Федеральный закон РФ от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

-Федеральный закон РФ от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

-Федеральный закон РФ от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";

-Федеральный закон РФ от 08.05.2010 N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений";

-Федеральный закон РФ от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

-Федеральный закон РФ от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"

-Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1 Министерства труда и социальной защиты РФ от 22.06.2015 г. N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки - проводника, и порядка его выдачи" (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 21.07.2015 г. N 38115);

-Постановление Правительства РФ от 12.02.1998 N 179 "Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации";

-Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 N 478 "О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет";

-Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 22.06.2015 г. N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки - проводника, и порядка его выдачи (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 21.07.2015 г. N 38115)"

-Закон Нижегородской области от 05.03.2009 г. N 21-З "О безбарьерной среде для маломобильных граждан на территории Нижегородской области"

-Устав МО «Токсовское городское поселение»;

-иные правовые акты Российской Федерации и муниципальные правовые акты.

1.3. Порядок информирования об Услуге.

1.3.1. Способы информирования об Услуге.

Заявитель может получить, а должностные лица Администрации обязаны предоставить достоверную информацию о порядке и условиях предоставления Услуги следующим образом:

1) в форме публичного информирования через:

а) официальные средства массовой информации (официальное печатное издание – «Вести Токсово");

б) официальный сайт Администрации по адресу: http://toksovo-lo.ru/;

в) информационные стенды в Администрации и в помещениях;

г) иными способами в соответствии с действующим законодательством.

2) в форме индивидуального информирования:

а) устного:

- по телефону- 8(81370)56-365;

б) письменного путем направления ответов на заявления, запросы, обращения (далее - Обращений) заявителей, поступивших в Администрацию:

- по почте по адресу:188663, Ленинградская область, Всеволожский район, п. Токсово, ул. Ленинградское шоссе, д. 55А

- по адресу электронной почты Администрации –toxovoadmin@mail.ru;

- через официальный сайт Администрации - http://toksovo-lo.ru/;

- иными способами в соответствии с действующим законодательством.

1.3.2. На стендах, расположенных в информационных зонах Администрации, размещаются следующие материалы:

- адреса, номера телефонов и факсов, графики работы Администрации, МУ «КДЦ «Токсово», адреса электронной почты, адреса официальных сайтов Администрации;

- сведения о перечне документов, необходимых для предоставления Услуги;

- необходимая оперативная информация по предоставлению Услуги.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

Текст материалов, размещаемых на стендах, печатается удобным для чтения шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информация об изменениях дается с пометкой "Внимание!".

1.3.3. Индивидуальное устное информирование во время личного приема осуществляется:

-директором МУ «КДЦ «Токсово» (Приложение 1)

1.3.4. При ответах на телефонные звонки и при общении с заявителями в случае их личного обращения начальник и специалисты Отдела культуры, молодежной политики и спорта, директора и специалисты музеев района должны:

- назвать свою фамилию, имя, отчество, должность;

- подробно и в вежливой, корректной форме ответить обратившимся заявителям на интересующие их вопросы;

- корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижать его чести и достоинства;

- при устном информировании использовать официально-деловой стиль речи;

- произносить во время разговора слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми, не прерывать разговор по причине поступления звонка на телефонный аппарат;

- принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявитель должен быть переадресован (переведен) на соответствующих специалистов, или ему должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- соблюдать время ответа на обращение, которое не должно превышать 10 (десяти) минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться за необходимой информацией в письменном виде, а также через соответствующий официальный сайт или электронную почту, либо назначить другое удобное для него время в целях информирования;

- в конце информирования кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

1.3.5. Указанные должностные лица должны устно сообщить информацию по следующим вопросам:

- о местонахождении и графике работы;

- о телефонах;

- об адресе официального сайта музеев района в сети Интернет, адресах электронной почты, о возможности получения Услуги в электронном виде;

- о порядке получения информации пользователями по вопросам предоставления Услуги, в том числе о ходе предоставления услуги;

- категории заявителей, имеющих право на получение Услуги;

- перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения Услуги;

Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его заявления.

Информирование по иным вопросам осуществляется на основании письменного обращения.

1.3.6. Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителей осуществляется путем направления письма почтой или электронного письма, соответственно, на почтовый либо электронный адрес заявителя.

При поступлении обращения в Администрацию глава Администрации направляет обращение в МУ «КДЦ «Токсово».

Индивидуальное письменное информирование должно содержать: ответы на поставленные вопросы в простой, четкой и понятной форме, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается главой Администрации. Письмо направляется в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения заявителя.

Положения, не урегулированные настоящим регламентом, определяются в соответствии с действующим законодательством.

2.Стандарт предоставления Услуги

2.1. Наименование Услуги - Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые МКУ «Культурно-досуговый центр «Токсово» МО «Токсовское городское поселение Всеволожского муниципального района Ленинградской области. Заявителями, которым предоставляется Услуга, являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица, обратившиеся с запросом о предоставлении Услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме (далее - заявители).

2.2. Услуга предоставляется МУ «КДЦ «Токсово».

2.3.Информация о местонахождении и графике работы исполнителя Услуги.

Информация о местонахождении, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты, приводится в приложении 1 к настоящему регламенту.

2.4. Описание результата предоставления Услуги.

2.4.1. Результатом предоставления Услуги является:

- Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые МКУ «Культурно-досуговый центр «Токсово» МО «Токсовское городское поселение Всеволожского муниципального района Ленинградской области;

- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Срок предоставления услуги.

2.5.1. Срок предоставления услуги составляет не более 3 дней.

2.6. Документы, необходимые для получения Услуги.

2.6.1. Для получения Услуги при личном обращении заявитель обязан оформить запрос (приложение 2), в котором указывается:

- Ф.И.О. заявителя;

- телефон;

- наименование услуги;

- дата;

- время;

- группа;

- количество;

- подпись получателя Услуги.

2.6.2. Для получения Услуги при письменном обращении заявитель представляет запрос по форме согласно приложению N 2 к регламенту.

Образец заявления для получения Услуги можно получить: у должностного лица лично, по факсу, на официальном сайте Администрации -

В случае направления заявления в электронном виде, заявление заполняется согласно представленому на официальном сайте Администрации - http://toksovo-lo.ru/.

2.7. Запрещено требовать от заявителя:

2.7.1. 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.

2.7.2.Представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Нижегородской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении Услуги является:

2.8.1. Экскурсия совпадает по месту и времени с другими экскурсиями или мероприятиями, заявленными ранее (в таких случаях возможно предложение иного места или времени проведения экскурсии);

2.8.2. Гражданам, находящимся в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, хулиганские действия, алкогольное или наркотическое опьянение и так далее).

2.9. Описание результата предоставления Услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые МКУ «Культурно-досуговый центр «Токсово» МО «Токсовское городское поселение Всеволожского муниципального района Ленинградской области.

2.10. Услуга и информация о порядке ее предоставления предоставляются бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении Услуги и прилагаемых документов, а также при получении результата предоставления Услуги не должно превышать 15 (пятнадцати) минут.

2.12. Запрос о предоставлении Услуги, в том числе подаваемый в электронной форме подлежит регистрации путем внесения уполномоченным специалистом соответствующей записи в журнал регистрации (Приложение 5), в том числе в электронной форме, в течение одного дня с момента поступления запроса.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга.

2.13.1. Места для ожидания, приема и информирования заявителей должны обеспечивать комфортные условия для граждан и оптимальные условия для работы сотрудников, должны быть оснащены удобной мебелью, обеспечивающей комфортные условия заявителей и быть доступными для граждан. На столах должны находиться: письменная бумага и канцелярские принадлежности (шариковые ручки) в количестве, достаточном для написания письменного обращения. Заявителям должны быть доступны туалет, а также места хранения верхней одежды.

2.13.2. Места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечки).

2.13.3. В помещениях должны размещаться стенды с информацией по вопросам предоставления Услуги. Данная информация является общедоступной, изложена в читаемом печатном виде в соответствии с требованиями пункта 1.4.2. регламента.

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

2.14.1. Условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная (государственная) услуга.

2.14.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещений), в которых предоставляется муниципальная (государственная) услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадке из него, в том числе с использованием кресла - коляски.

2.14.3. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.

2.14.4. Надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная (государственная) услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности.

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

2.14.6. Допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

2.14.7. Допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения, в которых предоставляется муниципальная (государственная) услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 22.06.2015 г. N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки - проводника, и порядка его выдачи";

2.14.8. Оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной (государственно) услуги наравне с другими лицами.

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

2.16. Показатели доступности и качества Услуги.

2.16.1. Показателями доступности предоставления Услуги являются:

- открытость деятельности органа, предоставляющего Услугу;

- доступность обращения за предоставлением Услуги, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2.16.2. Качество предоставления Услуги определяется:

- получением Услуги своевременно и в соответствии со стандартом ее предоставления;

- получением полной, актуальной и достоверной информации, в том числе в электронной форме, о ходе предоставления Услуги;

- отсутствием жалоб со стороны потребителей Услуги на нарушение требований стандарта ее предоставления.

2.17. С целью повышения эффективности деятельности по предоставлению Услуги, обеспечения ее открытости в части порядка, хода и качества предоставления, Услуга может предоставляться в электронной форме.

В этом случае ее предоставление имеет следующие особенности:

- предоставление информации заявителям и обеспечение их доступа к сведениям об Услуге посредством размещения их на официальном Интернет-сайте Администрации.

- обеспечение возможности подачи заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления Услуги, приема таких запроса и документов, а также направления ответов по электронной почте или через Единый портал государственных и муниципальных услуг;

- обеспечение с помощью средств электронной связи (электронная почта, Единого портала государственных и муниципальных услуг) возможности получения заявителем сведений о ходе выполнения его запроса о предоставлении муниципальной услуги.

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

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

- прием обращения, необходимого для оказания муниципальной услуги;

- предоставление заявителю информации.

Последовательность административных действий (процедур) по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок – схеме, представленной в Приложении № 5 к настоящему Административному регламенту.

3.1.1. Администрации (Отделу, Организации) и их должностным лицам запрещено требовать от заявителя при осуществлении административных процедур:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций в соответствии с нормативными правовыми актами (за исключением документов, подтверждающих оплату государственной пошлины, документов, включенных в перечень, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ, а также документов, выдаваемых в результате оказания услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги);

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации (за исключением получения услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включенных в перечни, предусмотренные частью 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ, а также документов и информации, предоставляемых в результате оказания таких услуг).

3.2. Прием обращения, необходимого для оказания муниципальной услуги.

3.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в Администрацию, к уполномоченному по продажам билетов либо удаленное подключение пользователя к сайтам.

3.2.2. Ответственными за предоставление услуги являются должностные лица: начальник сектора по связям с общественностью и социальной работе, специалист первой категории сектора по связям с общественностью и социальной работе.

3.2.3. Критериев принятия решений при выполнении данной административной процедуры не имеется.

3.2.4. Результатом выполнения административной процедуры является решение о предоставлении заявителю информации.

3.3. Предоставление заявителю информации.

3.3.1. Предоставление заявителю информации производится путем личного общения, по телефону, почтовым отправлением, по электронной почте, либо посредством предоставления возможности заявителю самостоятельно ознакомиться с необходимой информацией в сети Интернет, на информационном стенде в отделе.

В случае желания заявителя получить необходимую информацию времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий самостоятельно, специалист предлагает ему ознакомиться с информационными стендами в отделе, информацией на соответствующем сайте в сети Интернет.

3.3.2. В случае удаленного подключения пользователя к сайту, услуга предоставляется в сроки, зависящие от скорости Интернета, и могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования.

3.3.3. Критериев принятия решений при выполнении данной административной процедуры не имеется.

3.3.4. Результатом административного действия является получение заявителем информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий.

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

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

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляет должностное лицо Администрации. Контроль осуществляется путем проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, соблюдения работниками административных процедур и правовых актов Российской Федерации и Ленинградской области.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения ответственными должностными лицами структурных подразделений Администрации, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

1) проведения проверок;

2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц Администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

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

В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки предоставления муниципальной услуги проводятся не чаще одного раза в три года в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным контролирующим органом.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

Внеплановые проверки предоставления муниципальной услуги проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки, вне утвержденного плана проведения проверок. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе электронного документооборота и делопроизводства контролирующего органа. По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

О проведении проверки издается правовой акт руководителя контролирующего органа о проведении проверки исполнения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг.

По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

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

Специалисты, уполномоченные на выполнение административных действий, предусмотренных настоящим Административным регламентом, несут персональную ответственность за соблюдением требований действующих нормативных правовых актов, в том числе за соблюдением сроков выполнения административных действий, полноту их совершения, соблюдение принципов поведения с заявителями, сохранность документов.

Руководитель Администрации (Отдела) несет персональную ответственность за обеспечение предоставления муниципальной услуги.

Работники Администрации (Отдела) при предоставлении муниципальной услуги несут персональную ответственность:

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

- за действия (бездействие), влекущие нарушение прав и законных интересов физических или юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Административного регламента, привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа (организации), предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Заявители либо их представители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, а также принимаемых ими решений в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение, действие (бездействие) Администрации (Отдела), должностного лица, муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в том числе:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о муниципальной услуге;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы, соответствующей требованиям части 5 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

При необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе необходимые документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы, либо их копии.

В письменной жалобе в обязательном порядке указывается:

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

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

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

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы в случаях, установленных статьей 11.1 Федерального закона № 210-ФЗ, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если указанные информация и документы не содержат сведения, составляющих государственную или иную охраняемую тайну.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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.

5.7. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены. Ответ на жалобу не дается в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.8. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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.

Приложение 1

к административному регламенту

Информация о местонахождении и графике работы Администрации и МУ «КДЦ «Токсово»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Полное наименование организации в соответствии с Уставом | Юридический адрес, адрес в сети Интернет | ФИО руководителя, контакты |
| 1 | Администрация Муниципального образования «Токсовское городское поселение» Всеволожского муниципального района Ленинградской области | 188664 Ленинградская область, Всеволожский муниципальный район, Токсовское городское поселение, г.п. Токсово, Ленинградское шоссе, д.55-А  http://toksovo-lo.ru/ | Глава администрации МО «Токсовское городское поселение» Кожевников Андрей Станиславович  http://www.toxoadmin@mail.ru |
| 2. | Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр»«Токсово»  (МУ «КДЦ«Токсово») | 188664 Ленинградская область, Всеволожский муниципальный район, Токсовское городское поселение, г.п. Токсово, Ленинградское шоссе, д.55-А | И.о. директора МУ «КДЦ«Токсово» Дарьина Яна Александровна  https://vk.com/kdctoksovo |

Приложение 2

к административному регламенту

Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

От\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу Вас провести \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ экскурсию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_часов для групп \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в количестве \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ человек

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Подпись)

Приложение 3

к административному регламенту

Блок-схема

последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии"

Заявитель

**↓**

Поступление обращения

в администрацию, организацию,

посредством сети Интернет

**↓**

Предоставление информации

Приложение 4

к административному регламенту

Журнал регистрации записи на экскурсии

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | время | Тема экскурсии | Количество человек | Откуда группа | Место проведения |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |