

**МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЯМАЛЬСКИЙ РАЙОН  
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА  
АДМИНИСТРАЦИЯ ЯМАЛЬСКОГО РАЙОНА  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

23 июля 2024 г.

№ 714

с. Яр-Сале

**Об утверждении административного регламента  
Администрации Ямальского района  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июля 2021 года № 1228 «Об утверждении Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений актов Правительства Российской Федерации», постановлением Администрации Ямальского района от 22 декабря 2021 года № 1028 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Администрацией Ямальского района», руководствуясь пунктом 5 части 1 статьи 52 Устава муниципального округа Ямальский район Ямало-Ненецкого автономного округа, Администрация Ямальского района **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент Администрации Ямальского района по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

2. Признать утратившими силу:

1) постановление Администрации Ямальского района от 29 августа 2022 года № 1018 «Об утверждении административного регламента Администрации Ямальского района по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»;

2) постановление Администрации Ямальского района от 07 мая 2024 года № 429 «О внесении изменений в Административный регламент Администрации Ямальского района по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

3. Отделу документационного обеспечения Управления делами Администрации Ямальского района обеспечить опубликование настоящего постановления в сетевом издании «ЯТВ» (YAMALTV.ru) и размещение на официальном сайте муниципального округа Ямальский район Ямало-Ненецкого автономного округа в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»(<https://yam.yanao.ru>).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Ямальского района по формированию и реализации единой социальной политики.

Глава Ямальского района

А.Н. Кугаевский

УТВЕРЖДЁН  
постановлением Администрации  
Ямальского района  
от 23 июля 2024 года № 714

**Административный регламент Администрации Ямальского района  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

Раздел I.  
**Общие положения**

**Подраздел I. Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – регламент, муниципальная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ).

2. Предметом регулирования регламента являются отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

**Подраздел II. Круг заявителей**

3. Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – заявители) являются физические и юридические лица.

4. При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе выступать их законные представители или их представители по доверенности (далее также – заявитель), выданной и оформленной в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

**Подраздел III. Требования предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим услугу (далее - профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель**

5. Получение информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также справочной информации, осуществляется:

при личном обращении заявителя непосредственно специалистами муниципального бюджетного учреждения культуры «Ямальский районный музей» (далее – Учреждение), предоставляющего муниципальную услугу;

по телефону при обращении к специалистам Учреждения;

по адресу электронной почты Учреждения;

на стендах и/или с использованием средств электронного информирования в помещении Учреждения;

на официальном сайте муниципального округа Ямальский район Ямало-Ненецкого автономного округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://yam.yanao.ru> (далее – официальный сайт), официальном сайте Учреждения;

в государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал).

На Едином портале размещается следующая информация:

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

2) круг заявителей;

3) срок предоставления муниципальной услуги;

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

5) размер платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги;

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

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

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

Доступ к указанной информации предоставляется заявителю бесплатно, без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

6. При ответах на телефонные звонки потенциальных заявителей лично в приемные часы специалисты Учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам порядка предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Специалисты Учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Рассмотрение письменных обращений осуществляется в течение 30 дней с момента их регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», путем направления ответов почтовым отправлением или в форме электронного сообщения по адресу электронной почты в зависимости от способа обращения заявителя.

## Раздел II.

### II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

#### Подраздел I. Наименование муниципальной услуги

7. Наименование муниципальной услуги – запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

#### Подраздел II. Наименование исполнителя муниципальной услуги

8. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Ямальского района.

9. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет Учреждение.

10. Специалисты не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, государственные органы, организации.

#### Подраздел III. Результат предоставления муниципальной услуги

11. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается получением заявителем уведомления о записи либо об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

#### Подраздел IV. Срок предоставления муниципальной услуги

12. Срок предоставления муниципальной услуги - в течение 5 рабочих дней с даты регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги (далее – заявление) в Учреждении.

13. Срок направления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет:

по адресу электронной почты – в срок, не превышающий 1 рабочего дня;  
посредством Единого портала – в срок, не превышающий 1 рабочего дня.

## **Подраздел V. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

14. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте Учреждения в разделе «Документы», на официальном сайте в разделе «Документы» «Действующие документы», на Едином портале.

## **Подраздел VI. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

15. Основанием для начала оказания муниципальной услуги является обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

16. Предоставление заявления осуществляется заявителем по форме согласно приложению 1 к регламенту.

17. Заявление может быть подано лично заявителем или через законного представителя в Учреждение в электронной форме с использованием Единого портала.

Приложение заявителем иных документов к заявлению не предусмотрено.

18. Заявителем, при оформлении заявления, могут быть выбраны следующие каналы взаимодействия с Учреждением в процессе предоставления муниципальной услуги (получения уведомлений):

- Единый портал;
- электронная почта;
- по номеру телефона.

Заявителем, при оформлении заявления, могут быть выбраны следующие способы получения результата муниципальной услуги:

- Единый портал;
- электронная почта.

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

19. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, запрашиваемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, не требуются.

20. Специалисты Учреждения не вправе требовать от заявителя:

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;

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

#### **Подраздел VIII. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

21. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

#### **Подраздел IX. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

22. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

23. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие свободных мест для записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

24. В случае отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги Учреждение обязано уведомить заявителя о причинах, послуживших основанием такого отказа, с разъяснениями в понятной и доступной для заявителя форме.

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

25. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

#### **Подраздел X. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

27. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не устанавливается, поскольку услуга предоставляется в электронной форме.

28. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги также не устанавливается.

#### **Подраздел XI. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

29. Заявление регистрируется в день его поступления в Учреждение в порядке, предусмотренном подразделом II раздела III регламента.

30. Регистрация заявления заявителя, поступившего в Учреждение в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый, следующий за ним, рабочий день.

#### **Подраздел XII. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

31. Муниципальная услуга предоставляется только в электронной форме посредством Единого портала.

#### **Подраздел XIII. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

32. Показатели доступности и качества муниципальной услуги представлены в нижеследующей таблице.

Таблица

№ п/п	Наименование показателя доступности и качества муниципальной услуги	Единица измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1. Показатели результативности оказания муниципальной услуги			
1.1.	Доля заявителей, получивших муниципальную услугу	%	100



1	2	3	4
	без нарушения установленного срока предоставления муниципальной услуги, от общего количества заявителей		
2. Показатели, характеризующие информационную доступность муниципальной услуги			
2.1.	Наличие полной и достоверной, доступной для заявителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения на официальном сайте Администрации-и/или Учреждения, а также на Едином портале	да/нет	да
3. Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность			
3.1.	Количество обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, от общего количества поступивших жалоб	ед.	0
3.2.	Возможность досудебного рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением заявления	да/нет	да
4. Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов, предоставляющих муниципальную услугу			
4.1.	Укомплектованность квалифицированными кадрами в соответствии со штатным расписанием	%	не менее 95
5. Состав действий, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении муниципальной услуги с использованием Единого портала			
5.1.	Получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги	да/нет	да
5.2.	Формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги	да/нет	да
5.3.	Прием и регистрация Учреждением запроса	да/нет	да
5.4.	Получение результата предоставления муниципальной услуги	да/нет	да
5.5.	Получение сведений о ходе выполнения запроса	да/нет	да
5.6.	Осуществление оценки качества предоставления услуги	да/нет	да
5.7.	Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации)	да/нет	да
6. Иные показатели			
6.1.	Полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления муниципальных услуг	%	100
6.2.	Возможность выбора заявителем канала взаимодействия для получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги	да/нет	да

#### Подраздел XIV. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги

33. Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу в соответствии с которым у заявителей есть возможность подачи запросов, документов, информации, необходимых для получения муниципальной услуги, а также получения результата ее предоставления в любом Учреждении в пределах территории автономного округа по выбору заявителя, независимо от его места жительства или места пребывания (для

физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц), не предусмотрено.

34. Виды электронных подписей, использование которых допускается при обращении за получением муниципальных услуг, и порядок их использования установлены постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 года № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг».

35. При обращении физического лица за получением муниципальной услуги посредством Единого портала заявитель – физическое лицо может использовать простую электронную подпись при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.

36. Заявителям при обращении за предоставлением муниципальной услуги обеспечивается возможность предоставления обратной связи о предоставлении муниципальной услуги посредством:

Единого портала;

отзыва в размещенной в месте предоставления муниципальной услуги книги обращений;

обращения по номеру телефона: 8(34996) 3-04-58;

обращения по адресу электронной почты: [yarsale-muзей@yandex.ru](mailto:yarsale-muзей@yandex.ru).

Учреждение обязано рассмотреть такие замечания и/или предложения, полученные в рамках обратной связи, и уведомить заявителя о результатах их рассмотрения в срок, не позднее 30 дней с даты обращения заявителя.

Замечания и/или предложения, поступившие от заявителя посредством Единого портала подлежат рассмотрению Учреждением в случае оценки заявителем предоставленной ему муниципальной услуги ниже 3 баллов и при наличии комментария к такой оценке, содержащего замечания и/или предложения.

37. Учреждением не реже одного раза в пять лет проводится оптимизация процесса предоставления муниципальной услуги путем проведения анализа клиентского пути, актуализации клиентских сегментов и их типовых потребностей и применения предложений заявителей, поступающих по каналам обратной связи. В случаях, если за указанный пятилетний период обращения за предоставлением муниципальной услуги в Учреждение не поступали, оптимизация процесса не проводится.

38. Муниципальная услуга предоставляется без предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

### Раздел III.

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

##### **Подраздел I. Перечень административных процедур**

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

1) прием заявлений (запросов) заявителей и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги, оформление результата предоставления (отказа в предоставлении) муниципальной услуги;

3) направление результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

40. В разделе III приведен порядок:

осуществления в электронной форме административных процедур (действий);

исправления допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги - подраздел V настоящего регламента.

41. Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги осуществляется заявителем на Едином портале, а также иными способами, указанными в пункте 5 регламента.

## **Подраздел II. Прием заявлений (запросов) заявителей и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

42. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в Учреждение в электронной форме посредством Единого портала.

43. Формирование заявления в электронной форме (далее - запрос) заявителем:

1) формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале, без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме. На Едином портале размещаются образцы заполнения электронной формы запроса;

2) форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса;

3) при формировании запроса заявителю обеспечивается:  
возможность копирования и сохранения запроса;  
возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей

информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА), и сведений, опубликованных на Едином портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

возможность доступа заявителя на Едином портале к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев;

4) сформированный и подписанный запрос направляется в Учреждение посредством Единого портала.

44. При обращении заявителя специалист Учреждения, в обязанности которого входит прием и регистрация документов:

1) регистрирует запрос;

2) передает запрос специалисту Учреждения, уполномоченному на рассмотрение заявления.

45. Прием и регистрация Учреждением запроса:

1) Учреждение обеспечивает прием и регистрацию запроса без необходимости дополнительного представления заявления на бумажном носителе;

2) срок регистрации запроса – 1 рабочий день;

3) предоставление муниципальной услуги начинается с даты приема и регистрации Учреждением запроса;

Заявителю сообщается присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого портала заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного запроса;

4) прием и регистрация запроса осуществляются специалистом Учреждения, в обязанности которого входит прием и регистрация документов;

5) после регистрации запрос направляется специалисту, ответственному за рассмотрение;

6) после принятия запроса заявителем специалистом, ответственным за рассмотрение документов, статус запроса заявителя в личном кабинете на Едином портале обновляется до статуса «принято».

46. Результатом административной процедуры является регистрация запроса и направление заявления специалисту Учреждения, уполномоченному на рассмотрение запроса, запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

47. Способом фиксации результата административной процедуры является указание даты регистрации и присвоение запросу регистрационного номера.

48. Продолжительность административной процедуры - не более 1 рабочего дня.

**Подраздел III. Рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги, оформление результата предоставления (отказа в предоставлении) муниципальной услуги**

49. Основанием начала исполнения административной процедуры является получение специалистом, ответственным за рассмотрение запроса заявителя.

50. При получении заявления специалист, ответственный за рассмотрение запроса:

1) устанавливает предмет запроса заявителя;

2) проверяет наличие основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренного в пункте 23 регламента.

51. В случае, если отсутствует определенное пунктом 23 регламента основание для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за рассмотрение документов, готовит уведомление о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее - проект решения о предоставлении муниципальной услуги) и передает указанный проект на рассмотрение должностному лицу Учреждения, имеющему полномочия на принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги (далее – уполномоченное лицо).

52. В случае, если имеется определенное пунктом 23 регламента основание для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за рассмотрение документов, готовит уведомление об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии по форме согласно приложению №2 к регламенту (далее - проект решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги), и передает указанный проект на рассмотрение уполномоченному лицу.

53. Уполномоченное лицо рассматривает проект решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги и в случае соответствия указанного проекта требованиям, установленным регламентом, а также иным действующим нормативным правовым актам, определяющим порядок предоставления муниципальной услуги, подписывает данный проект и возвращает его специалисту, ответственному за рассмотрение документов, для дальнейшего оформления.

Специалист, ответственный за рассмотрение документов:

оформляет решение о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями делопроизводства;

передает принятое решение о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги специалисту, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

54. Критерием принятия решения при выполнении административной процедуры является наличие или отсутствие основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является подписание уполномоченным лицом решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Способом фиксации результата административной процедуры является присвоение регистрационного номера решению о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

55. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Уведомление о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю Учреждением в срок, не превышающий 1 рабочего

дня после завершения выполнения соответствующего действия, способом, указанном в запросе.

При предоставлении муниципальной услуги заявителю направляется:

уведомление о приеме и регистрации запроса;

уведомление о результатах рассмотрения запроса, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении муниципальной услуги и возможности получить результат предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

56. Продолжительность административной процедуры составляет не более 3 рабочих дней.

#### **Подраздел IV. Направление результата предоставления муниципальной услуги заявителю**

57. Основанием для начала исполнения административной процедуры является подписание уполномоченным лицом решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги и поступление его специалисту, ответственному за направление результата предоставления муниципальной услуги.

58. Решение о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

59. Решение о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги с присвоенным регистрационным номером специалист, ответственный за направление результата предоставления муниципальной услуги, направляет заявителю по адресу электронной почты, либо обеспечивает направление заявителю уведомления в личный кабинет на Едином портале в форме электронного документа, подписанного уполномоченным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

Критерием принятия решения при выполнении административной процедуры является выбранный заявителем способ получения результата предоставления муниципальной услуги.

60. Результатом административной процедуры является направление заявителю решения о предоставлении муниципальной услуги или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Способом фиксации результата административной процедуры является документированное подтверждение направления заявителю решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

61. Продолжительность административной процедуры - не более 1 рабочего дня.

62. Заявителю обеспечивается возможность оценить доступность и качество муниципальной услуги на Едином портале.

#### **Подраздел V. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги**

63. Основанием для исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, направленных заявителю в результате предоставления муниципальной услуги (далее – опечатки и (или) ошибки), является представление (направление) заявителем соответствующего заявления в произвольной форме в адрес Учреждения.

64. Заявление может быть подано лично заявителем или через законного представителя в Учреждение посредством электронной почты.

65. Специалист Учреждения, ответственный за рассмотрение документов на предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 1 рабочего дня с даты регистрации соответствующего заявления.

66. В случае выявления опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги в документах специалист Учреждения, ответственный за рассмотрение документов на предоставление муниципальной услуги, осуществляет исправление и направление заявителю исправленного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, в срок, не превышающий 1 рабочего дня с момента регистрации соответствующего заявления.

67. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, специалист Учреждения, ответственный за рассмотрение документов на предоставление муниципальной услуги, письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 1 рабочего дня с момента регистрации соответствующего заявления.

#### Раздел IV.

### **Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

68. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных регламентом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений, осуществляется руководителем Учреждения или должностным лицом Управления культуры и молодежной политики Администрации Ямальского района (далее – Уполномоченный орган в соответствии с должностной инструкцией).

**Подраздел II. 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**

69. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

70. Плановый контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги может осуществляться в ходе проведения плановых проверок на основании планов работы Уполномоченным органом.

71. Внеплановые проверки проводятся в случае обращения заявителя с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами. Решение о проведении внеплановой проверки принимает руководитель Уполномоченного органа или уполномоченное им должностное лицо.

72. Результаты проверки оформляются в форме акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

### **Подраздел III. Ответственность должностных лиц Учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) им в ходе предоставления муниципальной услуги**

73. Должностные лица Учреждения несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность лиц, указанных в настоящем пункте, закрепляется в их должностных инструкциях/регламентах.

74. В случае выявления нарушений по результатам проведения проверок виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

75. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности органов при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

## **Раздел V.**

### **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

76. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Учреждения, должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

77. 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 представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не



предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка направления документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

78. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, Уполномоченный орган.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника Учреждения подаются руководителю этого Учреждения.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Учреждения подаются в Уполномоченный орган.

79. Жалоба на решения и действия (бездействие) Учреждения, руководителя Учреждения, может быть направлена по адресу электронной почты Уполномоченного органа, с использованием официального сайта Уполномоченного органа, Единого портала, а также может быть подана нарочно.

80. Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, должностного лица Учреждения 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3 пункта 84 регламента);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

81. Жалоба, содержащая неточное наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, не препятствующее установлению органа или должностного лица, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

82. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

83. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждением и Уполномоченным органом в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, куда заявителем направлялся запрос на предоставление муниципальной услуги), нарушение порядка которой обжалуется.

Время приема жалоб соответствует времени приема заявителя Уполномоченным органом и режиму работы Учреждения.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе заявителя специалист, принявший жалобу, обязан удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, своих фамилии и инициалов.

84. Жалоба в электронной форме может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта Учреждения, Уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

2) Единого портала;

3) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги должностных лиц Учреждения (далее - система досудебного

обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

85. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 82 регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

86. Жалоба рассматривается:

- 1) Учреждением в случае обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Учреждения;
- 2) Уполномоченным органом в случае обжалования решений и действий (бездействия) руководителя Учреждения.

87. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 86 регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

88. Должностные лица Учреждения, Уполномоченного органа, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

- 1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела;
- 2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 87 регламента.

89. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо Учреждения, Уполномоченного органа, уполномоченные на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

90. Учреждение и Уполномоченный орган обеспечивают:

- 1) оснащение мест приема жалоб;
- 2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Учреждения посредством размещения информации на стендах в месте расположения Учреждения, на официальном сайте Учреждения и Уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на Едином портале;
- 3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Учреждения, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в том числе по телефону, электронной почте.

91. Жалоба, поступившая в Учреждение либо Уполномоченный орган подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

После регистрации жалобы, поступившей в письменной форме или электронном виде, заявителю направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщается присвоенный жалобе регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении жалобы.

92. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа Учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

93. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ Учреждение или Уполномоченный орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Учреждение или Уполномоченный орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

94. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 3 пункта 84 регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

95. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 94 регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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.

96. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, указанном в пункте 94 регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

97. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Учреждения или Уполномоченного органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

б) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги, дается информация о действиях, осуществляемых Учреждением, 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;

в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению – даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения.

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

98. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем Учреждения, Уполномоченного органа или уполномоченным ими должностным лицом.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя Учреждения, Уполномоченного органа или уполномоченным ими должностным лицом, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

99. Учреждение или Уполномоченный орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

100. Учреждение или Уполномоченный орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа в следующих случаях:

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

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

101. Учреждение или Уполномоченный орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

102. Заявитель имеет право:

1) получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

2) в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Приложение 1  
к административному регламента  
Администрации Ямальского  
района по предоставлению  
муниципальной услуги «Запись  
на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии»

Рекомендуемая форма заявления на  
предоставление муниципальной услуги

Директору

\_\_\_\_\_ (наименование учреждения культуры)

\_\_\_\_\_ (ФИО заявителя физического лица либо наименование юридического лица, ФИО представителя заявителя физического лица либо юридического лица)

\_\_\_\_\_ (адрес места жительства, телефон, адрес электронной почты)

Заявление

Прошу Вас записать на

\_\_\_\_\_ (наименование обзорной, тематической, интерактивной экскурсии)

Численность экскурсионной группы \_\_\_\_\_ человек.

Дата проведения экскурсии «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

Время проведения экскурсии \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_ мин.

Результат предоставления муниципальной услуги прошу направить (выбрать нужное):

- по электронной почте;
- посредством Единого портала государственных услуг.

Выбор канала взаимодействия для получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги (выбрать нужное):

- номер телефона;
- электронная почта;
- Единый портал государственных услуг.

\_\_\_\_\_ дата

\_\_\_\_\_ подпись

\_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

Приложение 2  
к административному регламента  
Администрации Ямальского района по  
предоставлению муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии»

## Рекомендуемая форма уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги

\_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя физического лица  
либо наименование юридического  
лица, ФИО представителя заявителя  
физического лица либо юридического  
лица)

\_\_\_\_\_  
(адрес места жительства, телефон,  
адрес электронной почты)

### Уведомление

В ответ на Ваше заявление от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ сообщаем об отказе  
в предоставлении муниципальной услуги по основанию, предусмотренному пунктом  
\_\_\_\_\_ административного регламента предоставления муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - регламент),  
утвержденного \_\_\_\_\_.

В случае Вашего несогласия с отказом в предоставлении услуги Вы вправе его  
обжаловать в порядке, установленном разделом \_\_\_\_\_ регламента.

\_\_\_\_\_  
дата

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия