

# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА БАЛАШИХА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.04.2016 № 320/8-ПА

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии Управлением культуры Администрации Городского округа Балашиха

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Московской области от 27.09.2013 № 777/42 «Об организации предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также об утверждении Перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, и Рекомендуемого перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области, а также услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Администрация Городского округа Балашиха

### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии Управлением культуры Администрации Городского округа Балашиха. Приложение.

2. Признать утратившими силу постановление администрации городского округа Балашиха от 17.06.2014 № 412/8-ПА «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг Управлением культуры администрации городского округа Балашиха», постановление Администрации городского округа Железнодорожный от 14.04.2014 № 660 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

3. Поручить управлению внутренней политики Администрации Городского округа Балашиха (Назарова А.А.) опубликовать настоящее постановление в газете «Факт» и на официальном сайте органов местного самоуправления Городского округа Балашиха в сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Первый заместитель Главы  
Администрации Городского округа Балашиха

Л.Н. Татевосян

Шарцева С.В.

Р/р: дело-2, Татевосян Л.Н., МБУ «МФЦ городского округа Балашиха», Управление культуры, правовое управление, управление внутренней политики

Приложение  
к постановлению Администрации  
Городского округа Балашиха  
от 14.04.2016 № 320/8-ПА

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги Управлением культуры Администрации Городского округа Балашиха по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии**

### **I. Общие положения**

#### **Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги Управлением культуры Администрации Городского округа Балашиха по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее - административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее - муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха (далее – Управление культуры), руководителей муниципальных учреждений культуры, осуществляющих музейное обслуживание населения Городского округа Балашиха (далее – Муниципальные учреждения культуры), либо сотрудников Администрации Городского округа Балашиха.

2. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги при осуществлении полномочий Управления культуры.

#### **Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги**

3. Муниципальная услуга представляется физическим и юридическим лицам (далее – заявители).

При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителей взаимодействие с Управлением культуры и работниками Муниципальных учреждений культуры вправе осуществлять их уполномоченные представители.

#### **Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги**

4. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудниками Управления культуры и работниками Муниципального бюджетного учреждения Городского округа Балашиха «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Городского округа Балашиха» (далее – Многофункциональный центр).

5. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления

муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги содержит следующие сведения:

1) наименование и почтовые адреса Управления культуры, ответственного за предоставление муниципальной услуги, Муниципальных учреждений культуры и Многофункционального центра;

2) справочные номера телефонов Управления культуры, ответственного за предоставление муниципальной услуги, Муниципальных учреждений культуры и Многофункционального центра;

3) адрес официального сайта Управления культуры, Муниципальных учреждений культуры и Многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);

4) график работы Управления культуры, ответственного за предоставление муниципальной услуги, Муниципальных учреждений культуры и Многофункционального центра;

5) требования к письменному заявлению заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

6) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

7) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

8) текст административного регламента с приложениями;

9) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

10) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним;

11) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции Управления культуры, Многофункционального центра и ответы на них.

7. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещениях Управления культуры, Муниципальных учреждениях культуры и Многофункциональных центрах, предназначенных для приема заявителей, на официальном сайте Управления культуры, сайтах Муниципальных учреждений культуры и официальном сайте Многофункционального центра в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг), в государственной информационной системе Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области» (далее – Портал государственных и муниципальных услуг Московской области), а также предоставляется по телефону и электронной почте по обращению Заявителя.

8. Справочная информация о месте нахождения Администрации Городского округа Балашиха, Управления культуры, ответственного за предоставление муниципальной услуги, Муниципальных учреждений культуры, Многофункционального центра, органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, их почтовые адреса, официальные сайты в сети Интернет, информация о графиках работы, телефонных номерах и адресах электронной почты представлена в Приложениях №1, №2 к административному регламенту.

9. При общении с гражданами сотрудники Управления культуры, работники Муниципальных учреждений культуры и работники Многофункционального центра обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги необходимо осуществлять с использованием официально-делового стиля речи.

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

### **Наименование муниципальной услуги**

10. Муниципальная услуга по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

#### **Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Управлением культуры.

12. Управление культуры организует предоставление муниципальной услуги на базе Муниципальных учреждений культуры.

13. Управление культуры организует предоставление муниципальной услуги по принципу «одного окна» на базе Многофункционального центра.

14. Управление культуры, предоставляющее муниципальную услугу, Муниципальные учреждения культуры, Многофункциональный центр, на базе которых организовано предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы (органы местного самоуправления) и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативными правовыми актами Городского округа Балашиха.

#### **Результат предоставления муниципальной услуги**

15. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, оформленный на бумажном носителе или в электронной форме в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

#### **Срок регистрации запроса заявителя**

16. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в Управлении культуры, Муниципальных учреждениях культуры, Многофункциональном центре в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в Управление культуры, Муниципальные учреждения культуры, Многофункциональный центр.

17. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, переданного на бумажном носителе из Многофункционального центра в Управление культуры или в Муниципальные учреждения культуры, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в Управление культуры или Муниципальные учреждения.

18. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, направленного в форме электронного документа посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в Управление культуры.

#### **Срок предоставления муниципальной услуги**

19. Срок предоставления муниципальной услуги не может превышать 30 календарных дней с даты регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в Управлении культуры, Муниципальном учреждении культуры, Многофункциональном центре.

20. Срок предоставления муниципальной услуги, запрос на получение которой передан заявителем через Многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации запроса на получение муниципальной услуги в Управлении культуры или Муниципальном учреждении культуры.

21. Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется без учета сроков приостановления предоставления муниципальной услуги, передачи запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов из Многофункционального центра в Управление культуры или Муниципальное учреждение культуры, передачи результата предоставления

муниципальной услуги из Управления культуры или из Муниципального учреждения культуры, в Многофункциональный центр, срока выдачи результата заявителю.

22. Сроки передачи запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых документов из Многофункционального центра в Управление культуры или в Муниципальные учреждения культуры, а также передачи результата муниципальной услуги из Управления культуры или из Муниципального учреждения культуры, в Многофункциональный центр устанавливаются соглашением о взаимодействии между Управлением культуры и Многофункциональным центром.

23. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 5 календарных дней.

### **Правовые основания предоставления муниципальной услуги**

24. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», N 248, 17.11.1992)

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, 2013, № 27, ст. 3474);

- Федеральным законом от 27.07.2010 (в ред. от 23.07.2013) № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322, 2013, № 30 (Часть I), ст. 4084) (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

- Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее – Федеральный закон № 63-ФЗ);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон № 152-ФЗ);

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р (в ред. от 28.12.2011) «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и органами субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 52, ст. 6626; 2010, № 37, ст. 4777, 2012, № 2, ст. 375);

- постановлением Правительства Московской области от 27.09.2013 г. № 777/42 «Об организации предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также об утверждении Перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, и Рекомендуемого перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области, а также услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (Ежедневные Новости. Подмосковье, № 199, 24.10.2013);

- постановлением Правительства Московской области от 25.04.2011 № 365/15 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг центральными исполнительными органами государственной власти Московской области, государственными органами Московской области» (Ежедневные Новости. Подмосковье, № 77, 05.05.2011);

- Уставом Городского округа Балашиха, утвержденным решением Совета депутатов Городского округа Балашиха от 21.09.2015 №02/08;
- положением об Управлении культуры Администрации Городского округа Балашиха, утвержденным решением Совета депутатов Городского округа Балашиха от 30.09.2015 №11/10;
- иными нормативными правовыми актами Городского округа Балашиха.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области и нормативными правовыми актами городского округа Балашиха, для предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для ее предоставления, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления**

25. При обращении за получением муниципальной услуги заявитель представляет:

1) заявление, которое должно содержать следующие сведения:

- для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), личную подпись и дату;
- для юридических лиц: полное и сокращенное (при наличии) наименование, организационно-правовую форму, подпись руководителя и дату.

2) В случае если предоставление информации предполагает обработку персональных данных, то к заявлению физические лица прикладывают документ, удостоверяющий личность заявителя.

При личном приеме заявитель - физическое лицо представляет документ, удостоверяющий личность.

Заявителем представляется копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического лица, если с заявлением обращается представитель заявителя.

Форма заявления представлена в Приложении №3 к административному регламенту.

В бумажном виде форма заявления может быть получена заявителем непосредственно в отделе по организационной и кадровой работе Управления культуры, в Муниципальных учреждениях культуры, или Многофункциональном центре.

26. Форма заявления доступна для копирования и заполнения в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, на официальном сайте органов местного самоуправления Городского округа Балашиха в сети Интернет <http://balashiha.ru/documents/regulations/>, а также по обращению заявителя может быть выслана на адрес его электронной почты.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и подведомственных им организациях, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

27. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов и организаций, отсутствуют.

28. Управление культуры, Муниципальные учреждения культуры, и Многофункциональный центр 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.

29. Управление культуры, Муниципальные учреждения культуры, и Многофункциональный центр не вправе требовать от заявителя также представления документов, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, либо подведомственных органам государственной власти или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, нормативными правовыми актами Городского округа Балашиха.

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

30. Основания для отказа в приеме документов не предусмотрены.

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

31. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) выявление в запросе на предоставление муниципальной услуги или в представленных документах недостоверной, искаженной или неполной информации, в том числе представление заявителем документов, срок действительности которых на момент поступления в Управление культуры, в Муниципальное учреждение культуры, Многофункциональный центр в соответствии с действующим законодательством РФ истек;

2) непредставление заявителем документов, предусмотренных в пункте 25 настоящего административного регламента;

3) запрашиваемая информация не относится к вопросам муниципальной услуги.

4) текст в запросе на предоставление муниципальной услуги не поддается прочтению либо отсутствует.

32. Письменное решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается начальником Управления культуры, руководителем Муниципального учреждения культуры и выдается заявителю с указанием причин отказа.

По требованию заявителя, решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги предоставляется в электронной форме или может выдаваться лично или направляться по почте в письменной форме либо выдается через Многофункциональный центр.

33. Основания для приостановления в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

**Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

34. При получении муниципальной услуги не требуется обращений заявителя за получением услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги.

**Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги**

35. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

36. Максимальное время ожидания в очереди при личной подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

37. Предельная продолжительность ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услу-**

**ги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги**

38. Предоставление муниципальных услуг осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях Управления культуры, Муниципальных учреждений культуры, и Многофункционального центра.

39. Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Путь от остановок общественного транспорта до помещений приема и выдачи документов должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

40. В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организуется стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителями плата не взимается.

41. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

42. Вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

43. На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

- наименование органа;
- место нахождения и юридический адрес;
- режим работы;
- номера телефонов для справок;
- адрес официального сайта.

44. Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

45. Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей. В местах для информирования должен быть обеспечен доступ граждан для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время, когда прием заявителей не ведется.

46. В помещении приема и выдачи документов организуется работа справочных окон, в количестве, обеспечивающем потребности граждан.

47. Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

48. Помещения приема и выдачи документов оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальных услуг.

49. Помещение приема и выдачи документов может быть оборудовано информационным табло, предоставляющим информацию о порядке предоставления муниципальной услуги (включая трансляцию видеороликов, разъясняющих порядок предоставления муниципальных услуг), а также регулирующим поток «электронной очереди». Информация на табло может выводиться в виде бегущей строки.

50. Информационное табло размещается рядом со входом в помещение таким образом, чтобы обеспечить видимость максимально возможному количеству заинтересованных лиц.

51. В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей.

В помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.



В помещениях приема и выдачи документов могут быть размещены платежные терминалы, мини-офисы кредитных учреждений по приему платы за предоставление муниципальных услуг.

52. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника Управления культуры, работника Муниципального учреждения культуры, и работника Многофункционального центра, должна быть размещена на личной информационной табличке и на рабочем месте специалиста.

53. Для заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для раскладки документов.

54. Прием комплекта документов, необходимых для осуществления муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в учреждениях, и выдача документов, при наличии возможности, должны осуществляться в разных окнах (кабинетах).

55. В помещениях приема и выдачи документов размещается абонентский ящик, а также стенд по антикоррупционной тематике. Кроме того, в помещениях приема и выдачи документов могут распространяться иные материалы (брошюры, сборники) по антикоррупционной тематике.

### **Показатели доступности и качества муниципальных услуг (возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, возможность получения услуги в электронной форме или в многофункциональных центрах**

56. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой гражданам информации;
- полнота информирования граждан;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков исполнения отдельных административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом;
- соблюдение требований стандарта предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие жалоб на решения, действия (бездействие) сотрудников Управления культуры, работников Многофункционального центра, работников Муниципальных учреждений в ходе предоставления муниципальной услуги;
- полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

57. Заявителям предоставляется возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги и возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг и по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров.

58. При получении муниципальной услуги заявитель осуществляет не более 1 взаимодействия с сотрудниками.

59. Продолжительность ожидания в очереди при обращении заявителя в Управление культуры или в Муниципальное учреждение культуры, для получения муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

### **Иные требования, в том числе учитывающие особенности организации предоставления муниципальной услуги по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров и в электронной форме**

60. Заявителю предоставляется возможность получения муниципальной услуги по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с Управлением культуры и Муниципальными учреждениями культуры, осуществляется Многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с

нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии между Управлением культуры и Многофункциональным центром, заключенным в установленном порядке.

61. Организация предоставления муниципальной услуги на базе Многофункционального центра осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между Управлением культуры и Многофункциональным центром, заключенным в установленном порядке.

62. Муниципальные услуги предоставляются в Многофункциональном центре по принципу экстерриториальности, в соответствии с которым заявитель вправе выбрать для обращения за получением муниципальной услуги любой Многофункциональный центр, расположенный на территории Городского округа Балашиха.

63. При предоставлении муниципальной услуги работниками Многофункционального центра исполняются следующие административные процедуры:

- 1) прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 2) регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 3) принятие решения о предоставлении (об отказе предоставлении) муниципальной услуги
- 4) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

Административные процедуры по приему заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдаче документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляются работниками многофункциональных центров по принципу экстерриториальности.

64. Заявители имеют возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг и Портала государственных и муниципальных услуг Московской области в части:

- 1) получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) ознакомления с формой заявления, необходимой для получения муниципальной услуги, обеспечения доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;
- 3) направления запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 4) осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;
- 5) получения результата предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

65. При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель формирует заявление на предоставление муниципальной услуги в форме электронного документа и подписывает его электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона № 63-ФЗ и требованиями Федерального закона № 210-ФЗ.

66. При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель вправе приложить к заявлению о предоставлении муниципальной услуги документы, указанные в подпункте 2 пункта 25 административного регламента, которые формируются и направляются в виде отдельных файлов в соответствии с требованиями законодательства РФ.

67. При направлении запроса и прилагаемых к нему документов в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

68. Для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Московской области получение согласия заявителя в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона №152-ФЗ не требуется.

69. Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на подачу заявления для предоставления муниципальной услуги. Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

при личном обращении заявителя в Управление культуры, в Муниципальное учреждение культуры, или Многофункциональный центр;

по телефону Управления, Муниципального учреждения культуры, или Многофункционального центра;

через официальный сайт Управления культуры, Муниципального учреждения культуры, или Многофункционального центра.

70. При предварительной записи заявитель сообщает следующие данные:

для физического лица: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

для юридического лица: наименование юридического лица; контактный номер телефона; адрес электронной почты (при наличии); желаемые дату и время представления документов.

71. Предварительная запись осуществляется путем внесения указанных сведений в книгу записи заявителей, которая ведется на бумажных и/или электронных носителях.

72. Заявителю сообщаются дата и время приема документов, окно (кабинет) приема документов, в которые следует обратиться. При личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение. Заявитель, записавшийся на прием через официальный сайт Управления культуры, Муниципального учреждения культуры, или Многофункционального центра, может распечатать аналог талона-подтверждения.

73. Запись заявителей на определенную дату заканчивается за сутки до наступления этой даты.

74. При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

Заявителям, записавшимся на прием через официальный сайт Управления культуры, сайты Муниципальных учреждений культуры, или Многофункционального центра, за день до приема отправляется напоминание на указанный адрес электронной почты о дате, времени и месте приема, а также информация об аннулировании предварительной записи в случае неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

75. Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

76. В отсутствие заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке очереди.

77. График приема (приемное время) заявителей по предварительной записи устанавливается начальником Управления культуры, руководителями Муниципальных учреждений культуры, или руководителем Многофункционального центра в зависимости от интенсивности обращений.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме и многофункциональных центров**

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

1) прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги;

4) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

#### **Блок-схема предоставления муниципальной услуги**

79. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в Приложении №4 к административному регламенту.

### **Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

80. Основанием для начала осуществления административной процедуры по приему заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является поступление в Управление культуры, в Муниципальное учреждение культуры, или в Многофункциональный центр заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов, представленных заявителем:

а) в Управление культуры:

посредством личного обращения заявителя,

посредством почтового отправления;

посредством технических средств Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Московской области;

б) в Муниципальное учреждение культуры:

посредством личного обращения заявителя,

посредством почтового отправления;

в) в Многофункциональный центр посредством личного обращения заявителя.

81. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляют сотрудники Управления культуры, работники Муниципальных учреждений культуры или работники Многофункционального центра.

82. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги осуществляется в Многофункциональном центре в соответствии с соглашениями о взаимодействии между Управлением культуры и Многофункциональным центром, заключенными в установленном порядке, если исполнение данной процедуры предусмотрено заключенными соглашениями.

83. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов посредством личного обращения заявителя в Управление культуры, Муниципальное учреждение культуры или Многофункциональный центр, сотрудник, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет следующую последовательность действий:

1) устанавливает предмет обращения;

2) устанавливает соответствие личности заявителя документу, удостоверяющему личность (в случае, если заявителем является физическое лицо);

3) проверяет наличие документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического лица (в случае, если с заявлением обращается представитель заявителя);

4) осуществляет сверку копий представленных документов с их оригиналами;

5) проверяет заявление и комплектность прилагаемых к нему документов на соответствие перечню документов, предусмотренных пунктом 24 административного регламента.

6) проверяет заявление и прилагаемые к нему документы на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

7) осуществляет прием заявления и документов по описи, которая содержит полный перечень документов, представленных заявителем, а при наличии выявленных недостатков - их описание;

8) вручает копию описи заявителю.

84. Максимальное время приема заявления и прилагаемых к нему документов при личном обращении заявителя не превышает 15 минут.

85. При отсутствии у заявителя, обратившегося лично, заполненного заявления или неправильном его заполнении, сотрудник Управления культуры, работник Муниципально-

го учреждения культуры или работник Многофункционального центра, ответственный за прием и регистрацию документов, консультирует заявителя по вопросам заполнения заявления.

86. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов в Управление культуры или Муниципальное учреждение культуры посредством почтового отправления сотрудник Управления культуры, работник Муниципального учреждения культуры, ответственный за прием заявлений и документов, осуществляет действия согласно пункту 83 административного регламента, кроме действий, предусмотренных подпунктами 2, 4 пункта 83 административного регламента.

87. Опись направляется заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении в течение 2 календарных дней с даты получения заявления и прилагаемых к нему документов.

88. В случае поступления запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Московской области сотрудник Управления культуры ответственный за прием документов, осуществляет следующую последовательность действий:

1) просматривает электронные образы запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов;

2) осуществляет контроль полученных электронных образов заявления и прилагаемых к нему документов на предмет целостности;

3) фиксирует дату получения заявления и прилагаемых к нему документов;

4) в случае если запрос о предоставлении муниципальной услуги и документы в электронной форме подписаны электронной подписью в соответствии с действующим законодательством направляет заявителю через личный кабинет уведомление о получении запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов.

89. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 2 календарных дней с момента поступления заявления в Управления культуры, Муниципальное учреждение культуры или Многофункциональный центр.

90. Результатом исполнения административной процедуры по приему заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

1) в Управлении культуры - передача заявления и прилагаемых к нему документов сотруднику Управления культуры ответственному за регистрацию поступившего запроса на предоставление муниципальной услуги;

2) в Муниципальном учреждении культуры - передача заявления и прилагаемых к нему документов работнику Муниципального учреждения культуры, ответственному за регистрацию поступившего запроса на предоставление муниципальной услуги;

3) в Многофункциональном центре – передача заявления и прилагаемых к нему документов работнику Многофункционального центра, ответственному за регистрацию поступившего запроса на предоставление муниципальной услуги.

91. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является опись принятых у заявителя документов или уведомление о принятии запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых документов.

### **Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

92. Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление сотруднику Управления культуры, работнику Муниципального учреждения культуры, работнику Многофункционального центра ответственному за регистрацию поступающих запросов на предоставление муниципальной услуги, заявления и прилагаемых к нему документов.

93. Сотрудник Управления культуры, работник Муниципального учреждения культуры, работник Многофункционального центра осуществляет регистрацию заявления и

прилагаемых к нему документов в соответствии с порядком делопроизводства, установленным Управлением культуры, Многофункциональным центром, в том числе осуществляет внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений о предоставлении муниципальной услуги и (или) в соответствующую информационную систему Управления культуры, Многофункционального центра.

94. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных посредством личного обращения заявителя, осуществляется в срок, не превышающий 1 календарного дня, с даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов в Управление культуры, Муниципальное учреждение культуры, Многофункциональный центр.

95. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных посредством почтового отправления, осуществляется в срок, не превышающий 1 календарного дня, с даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов в Управление культуры или в Муниципальное учреждение культуры.

96. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области, осуществляется не позднее 1 календарного дня, следующего за днем их поступления в Управление культуры.

97. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных Управлением культуры или Муниципальным учреждением культуры из Многофункционального центра, осуществляется не позднее 1 календарного дня, следующего за днем их поступления в Управление культуры или Муниципальное учреждение культуры.

98. После регистрации в Управление культуры, Муниципальном учреждении культуры, Многофункциональном центре заявление и прилагаемые к нему документы, направляются на рассмотрение сотруднику Управления культуры, работнику Муниципального учреждения культуры, работнику Многофункционального центра ответственному за подготовку документов по муниципальной услуге.

99. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 2 календарных дней.

100. Результатом исполнения административной процедуры по регистрации заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является передача заявления и прилагаемых к нему документов сотруднику Управления культуры, работнику Муниципального учреждения культуры, работнику Многофункционального центра ответственному за предоставление муниципальной услуги.

101. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме Управление культуры направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

102. Способом фиксации исполнения административной процедуры является внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений за предоставлением муниципальной услуги или в соответствующую информационную систему Управления культуры, Многофункционального центра.

#### **Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги**

103. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов сотруднику Управления культуры, работнику Муниципального учреждения культуры или работнику Многофункционального центра, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

104. Рассмотрение заявления и представленных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги осуществляется в Многофункциональном центре в соответствии с заключенными в установленном порядке соглашениями о взаимодействии.

105. Сотрудник Управления культуры, работник Муниципального учреждения культуры или работник Многофункционального центра, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие действия:

а) проверяет на оформление заявления в соответствии с требованиями, изложенными в подпункте 2 пункта 25 административного регламента;

б) проверяет заявление на наличие или отсутствие оснований, указанных в пункте 31 административного регламента;

в) осуществляет подготовку ответа с указанием запрашиваемой информацией либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

106. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия по рассмотрению заявления составляет 2 календарных дня с момента поступления заявления.

107. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в пункте 31 административного регламента, сотрудник Управления культуры, работник Муниципального учреждения культуры или работник Многофункционального центра, ответственный за предоставление муниципальной услуги готовит мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги и направляет на подпись начальнику Управления культуры, руководителю Муниципального учреждения культуры или руководителю Многофункционального центра.

108. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия по подготовке мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги составляет 2 календарных дня с момента поступления заявления.

109. В случае если заявление оформлено в соответствии с требованиями, изложенными в пункте 25 административного регламента и в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в пункте 31 административного регламента сотрудник Управления культуры, работник Муниципального учреждения культуры или работник Многофункционального центра, ответственный за предоставление муниципальной услуги принимает решение о предоставлении муниципальной услуги и подготавливает письменный ответ с указанием запрашиваемой информации и в течение 2 календарных дней с момента поступления заявления направляет указанные документы на подпись начальнику Управления культуры, руководителю Муниципального учреждения культуры или руководителю Многофункционального центра.

110. Результатом административной процедуры является подписанный мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги или письменный ответ, содержащий запрашиваемую информацию.

111. Продолжительность административной процедуры составляет не более 5 календарных дней.

112. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме Управление культуры направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

113. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме в информационной системе Управления культуры, Многофункционального центра содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры.

#### **Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги**

114. Основанием для начала административной процедуры является подписанный мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги или ответ, содержащий запрашиваемую информацию.

115. Ответ заявителю может быть дан в устной форме, в случае если заявитель обра-

тился устно (по телефону) и не возражает на получение результата предоставления муниципальной услуги в устной форме.

116. Выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется способом, указанным заявителем при подаче заявления и необходимых документов на получение муниципальной услуги, в том числе:

при личном обращении в отдел организационной работы Управления культуры;

при личном обращении в Муниципальное учреждение культуры;

при личном обращении в Многофункциональный центр;

посредством почтового отправления на адрес заявителя, указанный в заявлении;

через личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг или Портале государственных и муниципальных услуг Московской области.

117. В случае указания заявителем на получение результата в Многофункциональном центре, Управление культуры или Муниципальное учреждение культуры, направляет результат предоставления муниципальной услуги в Многофункциональный центр в срок, установленный в соглашении, заключенным между Управлением культуры и Многофункциональным центром.

118. Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется Многофункциональным центром в соответствии с заключенными в установленном порядке соглашениями о взаимодействии, если исполнение данной процедуры предусмотрено заключенными соглашениями.

119. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме Управление культуры направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

120. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме в информационной системе Управления культуры, Многофункционального центра содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры.

#### **IV. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента предоставления муниципальной услуги**

##### **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**

121. 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.

122. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами Управления культуры, ответственного за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

##### **Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги**



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

1) проведения плановых проверок;

2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц Управления культуры, работников Муниципальных учреждений культуры, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

124. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы Управления культуры. 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.

125. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц Управления культуры, работников Многофункционального центра, работников Муниципальных учреждений культуры, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

**Ответственность сотрудников органов местного самоуправления и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

126. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента, виновные должностные лица и сотрудники Управления культуры, работники и руководители Муниципальных учреждений культуры, несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

127. Персональная ответственность должностных лиц Управления культуры закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Московской области.

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

128. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством публикации сведений о деятельности Управления культуры, Муниципальных учреждений культуры, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

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

**Право заявителя подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, сотрудников при предоставлении муниципальной услуги**

129. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия Управления культуры, сотрудников Управления культуры, работников Муниципальных учреждений культуры, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

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

130. Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

131. Информация и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы размещаются в Управлении культуры, в Муниципальных учреждениях культуры, в Многофункциональном центре, на официальных сайтах Управления культуры, Муниципальных учреждений культуры, Многофункционального центра, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть сообщена заявителю в устной и/или письменной форме.

#### **Предмет жалобы**

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, нормативными правовыми актами Городского округа Балашиха для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, нормативными правовыми актами Городского округа Балашиха 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 Московской области, нормативными правовыми актами Городского округа Балашиха;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, нормативными правовыми актами Городского округа Балашиха;

7) отказ Управления культуры или Муниципального учреждения культуры, предоставляющих муниципальную услугу, сотрудников Управления культуры или работников Муниципального учреждения культуры, предоставляющих муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

#### **Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения**

133. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

134. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе. В этом случае 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;

если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления культуры, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление культуры или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

#### **Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

135. Жалоба подается в Управление культуры, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые начальником Управления культуры подаются заместителю Главы Администрации Городского округа Балашиха, к полномочиям которого относятся вопросы образования, здравоохранения, культуры, физической культуры, спорта, молодежной политики и социальной защиты населения, а в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Управления культуры.

136. Жалобы на решения, принятые руководителями Муниципальных учреждений культуры, рассматриваются непосредственно руководителем Управления культуры.

137. Жалоба может быть направлена в Управление по почте, через Многофункциональный центр, по электронной почте, через официальный сайт Управления культуры, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

138. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица ор-

гана, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

139. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

#### **Органы местного самоуправления, уполномоченные на рассмотрение жалобы и должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

140. Управление культуры, заместитель Главы Администрации Городского округа Балашиха, к полномочиям которого относятся вопросы образования, здравоохранения, культуры, физической культуры, спорта, молодежной политики и социальной защиты населения.

#### **Сроки рассмотрения жалобы**

141. Жалоба, поступившая в Управление культуры подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

142. Жалоба, поступившая в Управление культуры подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления культуры, должностного лица Управления культуры или работника Муниципального учреждения культуры, 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.

Внесение изменений в результат предоставления муниципальной услуги в целях исправления допущенных опечаток и ошибок осуществляется Управлением культуры в срок не более 5 рабочих дней.

#### **Результат рассмотрения жалобы**

143. По результатам рассмотрения обращения жалобы Управление культуры 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 Московской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

#### **Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

144. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной или электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

#### **Порядок обжалования решения по жалобе**

145. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящим должностным лицам.

146. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Управление культуры в установленном порядке незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

147. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, со-

ставляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

148. При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию:

- местонахождение Управления культуры;
- перечень номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению жалобы;
- местонахождение органов местного самоуправления, фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности их руководителей, а также должностных лиц, которым может быть направлена жалоба.

149. При подаче жалобы заинтересованное лицо вправе получить в Управлении культуры копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие), решение должностного лица.

### **Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

150. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) Управления культуры, должностных лиц Управления культуры, сотрудников, работников Муниципальных учреждений культуры, осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги в Управлении культуры, Муниципальных учреждений культуры и в Многофункциональном центре, на официальных сайтах Управления культуры, Муниципальных учреждений культуры и Многофункционального центра, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.

### **Справочная информация**

**о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу, структурных подразделений органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункциональных центров**

#### **1. Управление культуры Администрации Городского округа Балашиха**

Место нахождения Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха:

Московская область, г. Балашиха, шоссе Энтузиастов, д. 7/1.

График работы Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха:

Понедельник:	с 09:00 до 18:15, время обеденного перерыва с 13:00 до 14.00
Вторник:	с 09:00 до 18:15, время обеденного перерыва с 13:00 до 14.00
Среда	с 09:00 до 18:15, время обеденного перерыва с 13:00 до 14.00
Четверг:	с 09:00 до 18:15, время обеденного перерыва с 13:00 до 14.00
Пятница:	с 09:00 до 17:00, время обеденного перерыва с 13:00 до 14.00
Суббота	выходной день
Воскресенье:	выходной день

График приема заявителей в Управлении культуры Администрации Городского округа Балашиха:

Понедельник:	с 14:00 до 18:00
Вторник:	с 14:00 до 18:00
Среда	с 14:00 до 18:00
Четверг:	с 14:00 до 18:00
Пятница:	с 14:00 до 17:00
Суббота	выходной день
Воскресенье:	выходной день

Почтовый адрес Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха: 143912, Московская область, г. Балашиха, шоссе Энтузиастов, д. 7/1.

Контактные телефоны: 8 (495) 521-28-68, 8(495) 521-63-09.

Официальный сайт Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха в сети Интернет: <http://balkult.ru/>

Адрес электронной почты Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха: [culture@balashiha.ru](mailto:culture@balashiha.ru)

#### **2. Отдел организационно - кадровой работы Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха**

Место нахождения: Московская область, г. Балашиха, шоссе Энтузиастов, д. 7/1.

График работы Отдела организационно - кадровой работы Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха:

Понедельник:	с 09:00 до 18:15, время обеденного перерыва с 13:00 до 14.00
--------------	--

Вторник:	с 09:00 до 18:15, время обеденного перерыва с 13:00 до 14.00
Среда	с 09:00 до 18:15, время обеденного перерыва с 13:00 до 14.00
Четверг:	с 09:00 до 18:15, время обеденного перерыва с 13:00 до 14.00
Пятница:	с 09:00 до 17:00, время обеденного перерыва с 13:00 до 14.00
Суббота	выходной день
Воскресенье:	выходной день

График приема заявителей в Отделе организационно - кадровой работы Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха:

Понедельник:	с 14:00 до 18:00
Вторник:	с 14:00 до 18:00
Среда	с 14:00 до 18:00
Четверг:	с 14:00 до 18:00
Пятница:	с 14:00 до 17:00
Суббота	выходной день
Воскресенье:	выходной день

Почтовый адрес Отдела организационно - кадровой работы Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха:

143912, Московская область, г. Балашиха, шоссе Энтузиастов, д. 7/1.

Контактный телефон: 8(495) 521-78-61.

Адрес электронной почты отдела организационно - кадровой работы Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха: [culture@balashiha.ru](mailto:culture@balashiha.ru)

### **3. Муниципальное бюджетное учреждение Городского округа Балашиха «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Городского округа Балашиха»**

**Место нахождения центрального офиса Многофункционального центра:** Московская область, г. Балашиха, ул. Советская, д. 4.

График работы центрального офиса Многофункционального центра:

Понедельник:	с 08:00 до 20:00
Вторник:	с 08:00 до 20:00
Среда	с 08:00 до 20:00
Четверг:	с 08:00 до 20:00
Пятница:	с 08:00 до 20:00
Суббота	с 08:00 до 20:00
Воскресенье:	выходной день

Почтовый адрес центрального офиса Многофункционального центра: 143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Советская, д. 4.

Телефон: 8(495)521-20-02.

Официальный сайт центрального офиса Многофункционального центра в сети Интернет: <http://www.bmfc.ru/>.

Адрес электронной почты центрального офиса Многофункционального центра: [info@bmfc.ru](mailto:info@bmfc.ru).

**Место нахождения железнодорожного филиала Многофункционального центра:** Московская область, г. Балашиха, микрорайон Железнодорожный, ул. Советская, д. 57.

График работы железнодорожного филиала Многофункционального центра:

Понедельник:	с 08:00 до 20:00
Вторник:	с 08:00 до 20:00
Среда	с 08:00 до 20:00
Четверг:	с 08:00 до 20:00
Пятница:	с 08:00 до 20:00
Суббота	с 08:00 до 20:00
Воскресенье:	выходной день

Почтовый адрес железнодорожного филиала Многофункционального центра: 143900, Московская область, г. Балашиха, микрорайон Железнодорожный, ул. Советская, д. 57.

Телефон: 8(495)521-20-02.

Официальный сайт железнодорожного филиала Многофункционального центра в сети Интернет: <http://www.bmfc.ru/>.

Адрес электронной почты железнодорожного филиала Многофункционального центра: [info@bmfc.ru](mailto:info@bmfc.ru).

**Место нахождения территориального обособленного структурного подразделения Многофункционального центра:** Московская область, г. Балашиха, микрорайон Заря, ул. Ленина, д. 11а.

График работы территориального обособленного структурного подразделения Многофункционального центра:

Понедельник:	с 08:00 до 20:00
Вторник:	с 08:00 до 20:00
Среда	с 08:00 до 20:00
Четверг:	с 08:00 до 20:00
Пятница:	с 08:00 до 20:00
Суббота	с 08:00 до 20:00
Воскресенье:	выходной день

Почтовый адрес территориального обособленного структурного подразделения Многофункционального центра: 143900, Московская область, г. Балашиха, микрорайон Заря, ул. Ленина, д. 11а.

Телефон: 8(495)521-20-02.

Официальный сайт территориального обособленного структурного подразделения Многофункционального центра в сети Интернет: <http://www.bmfc.ru/>.

Адрес электронной почты территориального обособленного структурного подразделения Многофункционального центра: [info@bmfc.ru](mailto:info@bmfc.ru).

**Место нахождения и почтовые адреса удаленных рабочих мест Многофункционального центра:**

- Московская область, г. Балашиха, ул. Парковая, д. 7.



- Московская область, г. Балашиха, Щелковское шоссе, д. 102.
- Московская область, г. Балашиха, ул. Новая, д. 14.
- Московская область, г. Балашиха, микрорайон Никольско - Архангельский, Вишняковское шоссе, д. 9.
- Московская область, г. Балашиха, микрорайон Салтыковка, Мирской проезд, д. 3.
- Московская область, г. Балашиха, деревня Соболиха, ул. Новослободская, стр. 15.

График работы удаленных рабочих мест Многофункционального центра:

Понедельник:	с 09:00 до 18:00
Вторник:	с 09:00 до 18:00
Среда	с 09:00 до 18:00
Четверг:	с 09:00 до 18:00
Пятница:	с 09:00 до 18:00
Суббота	выходной день
Воскресенье:	выходной день

Телефон: 8(495)521-20-02.

Официальный сайт удаленных рабочих мест Многофункционального центра в сети Интернет: <http://www.bmfc.ru/>.

Адрес электронной почты удаленных рабочих мест Многофункционального центра: [info@bmfc.ru](mailto:info@bmfc.ru).

**Справочная информация  
о месте нахождения учреждений, осуществляющих музейное обслуживание населения  
городского округа Балашиха**

№ п/п	Наименование муниципального учреждения	Местонахождение муниципального учреждения, почтовый адрес	График работы и время приёма заявителей муниципального учреждения	Адрес официального сайта, адрес электронной почты	Телефон для справок
1	2	3	4	5	6
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Картинная галерея»	143903 Московская область, г. Балашиха, пр. Ленина, д. 10	вторник – суббота 11.00 - 18.00                   выходные дни: воскресенье, понедельник	e-mail: naboba@yandex.ru сайт: <a href="http://balgalereya.ucoz.ru/">http://balgalereya.ucoz.ru/</a>	(495) 521-12-21
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Балашиха «Историко-краеведческий музей»	143902 Московская область, г. Балашиха, пр. Ленина, д. 53	понедельник - пятница 10.00 - 18.00,                   суббота – воскресенье 10.00 - 17.00.	e-mail: museum-1968@mail.ru  сайт: <a href="http://www.ikmb.ru">www.ikmb.ru</a>	(495) 529-02-13
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краеведческий музей города Железнодорожного»	143980 г. Балашиха, мкр. Железнодорожный, ул. Новая, д.18	вторник - пятница           10.00 - 18.00, суббота 10.00 - 17.00 выходные дни – воскресенье, понедельник.	e-mail: sotnikovana@rambler.ru сайт: <a href="http://museum-obiralovka.ru">http://museum-obiralovka.ru</a>	(495) 522-65-90

Приложение № 3  
к административному регламенту

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
*(указывается уполномоченный орган,  
учреждение, предоставляющее услугу)*

*Для физических лиц*

\_\_\_\_\_  
*Фамилия*

\_\_\_\_\_  
*Имя*

\_\_\_\_\_  
*Отчество  
(при наличии)*

*Для юридических лиц*

\_\_\_\_\_  
*организационно-правовая форма,  
полное (или сокращенное)  
наименование юридического лица*

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить следующую информацию по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в учреждениях, расположенных на территории Городского округа Балашиха:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Результат муниципальной услуги выдать следующим способом:

посредством личного обращения в Управление культуры Администрации  
Городского округа Балашиха;

посредством личного обращения в Муниципальное учреждение культуры  
*(указывается наименование учреждения)*

в форме электронного документа;

в форме документа на бумажном носителе;

почтовым отправлением на адрес, указанный в заявлении (только на бумажном носителе);

отправлением по электронной почте (в форме электронного документа и

только в случаях прямо предусмотренных в действующих нормативных правовых актах);

посредством личного обращения в многофункциональный центр (только на бумажном носителе);

посредством направления через Единый портал государственных и муниципальных услуг (только в форме электронного документа);

посредством направления через Портал государственных и муниципальных услуг (только в форме электронного документа).

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ года

пись)

\_\_\_\_\_ (под-

**Блок-схема  
предоставления муниципальной услуги Управлением культуры Администрации Го-  
родского округа Балашиха по записи на обзорные,  
тематические и интерактивные экскурсии**

