

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Администрации  
Великого Новгорода  
от 02.07.2014 № 3481

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации об**  
**объектах культурного наследия регионального и местного значения,**  
**находящихся на территории муниципального образования - городского округа**  
**Великий Новгород и включенных в единый государственный реестр объектов**  
**культурного наследия (памятников истории и культуры)**  
**народов Российской Федерации"**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования Административного регламента**

Предметом регулирования настоящего Административного регламента является повышение качества оказания и обеспечения доступности муниципальной услуги "Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального и местного значения, находящихся на территории муниципального образования – городского округа Великий Новгород и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации" (далее – муниципальная услуга), создание комфортных условий для получателей муниципальной услуги (далее – заявители) и определение порядка, сроков и последовательности действий (далее – административные процедуры) Администрации Великого Новгорода при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Круг заявителей**

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические и юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с запросом, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

**1.3. Требования к информированию о порядке предоставления**  
**муниципальной услуги**

**1.3.1. Предоставление муниципальной услуги и организацию контроля за**  
**предоставлением муниципальной услуги на территории Великого Новгорода**

осуществляет Администрация Великого Новгорода в лице комитета культуры и молодежной политики Администрации Великого Новгорода (далее - комитет).

Место нахождения комитета	График работы комитета	Телефон/факс приемной комитета	Адрес электронной почты контактных лиц комитета
Большая Московская ул., д. 37/9, Великий Новгород, 173000	понедельник - пятница 08.30 - 17.30 (обед 13.00 - 14.00) выходные дни - суббота, воскресенье	(8162) 63-42-32	tvv@adm.nov.ru

1.3.2. Адрес официального сайта Администрации Великого Новгорода в сети Интернет: <http://www.adm.nov.ru>.

1.3.3. Информация о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещается на сайте комитета (<http://культура.новгород.рф>) и на информационных стендах в комитете.

1.3.4. Формами предоставления информации о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, являются:

предоставление информации по запросу заявителя, поступившему при личном обращении либо по телефону;

предоставление информации по запросу заявителя, направленному почтовой связью или по электронной почте;

предоставление информации путем публичного информирования.

1.3.5. При личном обращении (по телефону) заявителя специалист комитета должен представиться (указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность), предложить представиться заявителю, выслушать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой комитетом муниципальной услуге, при этом время устной консультации не должно превышать 15 минут.

Если специалист комитета, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому специалисту комитета или же обратившемуся

заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить нужную информацию.

1.3.6. При поступлении запроса заявителя по почте (электронной почте) специалист комитета осуществляет подготовку ответа на запрос.

В ответе на письменный запрос заявителя специалист комитета указывает свои должность, фамилию, имя, отчество, а также номер телефона для справок.

Срок подготовки ответа на письменный запрос не должен превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

1.3.7. Предоставление информации путем публичного информирования осуществляется одним из следующих способов:

размещение информации непосредственно в помещениях и на информационных стендах комитета;

размещение информации в сети Интернет на интернет-сайте комитета;

размещение информации в региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области".

1.3.8. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость изложения информации;

полнота информации;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

1.3.9. Комитет обязан обеспечить работу своего интернет-сайта круглосуточно. Срок обновления информации на интернет-сайте не должен превышать одного календарного месяца.

Допускается непредоставление муниципальной услуги при возникновении форс-мажорных обстоятельств (возникновение обстоятельств непреодолимой силы и наступление обстоятельств, не зависящих от деятельности комитета (проведение ремонтных работ и обслуживание операторами связи и иными службами систем коммутации и технического оборудования, реконструкция интернет-сайта комитета).

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги - предоставление информации об объектах культурного наследия регионального и местного значения, находящихся на территории муниципального образования - городского округа Великий Новгород и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации.

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

Муниципальная услуга предоставляется комитетом.

### **2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем информации об объектах культурного наследия регионального и местного значения, находящихся на территории муниципального образования - городского округа Великий Новгород и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации.

### **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 30 дней, при поступлении запроса с использованием средств почтовой или электронной связи, при личном обращении - не более 30 минут.

При предоставлении информации на интернет-сайте комитета муниципальная услуга предоставляется без ограничений по времени в режиме немедленной доступности, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 1.3.9 настоящего Административного регламента.

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

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

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

Постановление Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 "О единой системе межведомственного электронного взаимодействия";

сводный перечень 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 субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р;

иные нормативные правовые акты.

#### 2.6. Перечень документов, представляемых заявителем

Предоставление муниципальной услуги не требует представления от заявителей каких-либо документов (бланков, заявления и иных документов).

#### 2.7. Перечень документов, которые заявитель вправе представить

Предоставление муниципальной услуги не требует представления документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, которые заявитель вправе представить.

#### 2.8. Запрет требования от заявителя дополнительных документов и действий

Запрещается 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.

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

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

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

Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

отсутствие в едином государственном реестре объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации информации об объекте культурного наследия, указанном в запросе;

невозможность идентификации объекта культурного наследия по указанным в запросе сведениям о месте его нахождения.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, отсутствует.

2.12. Порядок, размер и основания взимания муниципальной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

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

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

Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.15.1. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги, поступивший в устной форме (при личном обращении или по телефону), либо с использованием почтовой связи, либо по электронной почте, либо при наличии технической возможности с использованием региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области", регистрируется в день обращения.

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

2.15.3. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, поступившего в устной форме (при личном обращении или по телефону), не предусмотрены.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

2.16.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.16.2. Места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.16.3. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;
- времени перерыва на обед.

Рабочее место специалиста комитета, предоставляющего муниципальную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам, бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги, обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

Место для приема заявителя предусматривает наличие стула и возможности для письма и раскладки документов.

2.16.4. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование комитета;
- режим работы.

Вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями.

Информационные таблички должны размещаться рядом со входом либо на двери так, чтобы их хорошо видели заявители.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами.

2.16.5. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, которые должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны (информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки).

## 2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.17.1. Показателем доступности муниципальной услуги является наличие информации о предоставлении муниципальной услуги в средствах массовой информации, на стендах в комитете.

2.17.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:



степень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги;

соответствие предоставления муниципальной услуги требованиям настоящего Административного регламента;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

количество обоснованных жалоб;

регистрация, учет и анализ жалоб и обращений в комитете.

#### 2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме отсутствуют.

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

#### 3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

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

прием и регистрацию запроса заявителя;

подготовку запрашиваемой информации;

предоставление заявителю запрашиваемой информации.

3.1.2. Последовательность административных процедур по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение к настоящему Административному регламенту).

#### 3.2. Прием и регистрация запроса заявителя

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры - прием и регистрация запроса заявителя является запрос заявителя, поступивший в комитет в устной форме (при личном обращении или по телефону), либо с использованием почтовой связи, либо по электронной почте, либо при наличии технической возможности с использованием региональной государственной информационной

системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области".

3.2.2. При обращении заявителя в устной форме специалист комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, устанавливает предмет обращения, дает консультацию в порядке, предусмотренном в подразделе 1.3 настоящего Административного регламента, регистрирует запрос заявителя в электронной базе регистрации запросов.

3.2.3. При поступлении запроса заявителя, направленного почтовой связью, или по электронной почте, или с использованием региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области", специалист комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги, регистрирует запрос заявителя в электронной базе регистрации запросов.

3.2.4. Запись в электронной базе регистрации запросов должна содержать:

- регистрационный номер;
- дату поступления запроса;
- ФИО заявителя;
- указание на форму, в которой поступил запрос;
- сведения об оказанной муниципальной услуге.

3.2.5. Время выполнения административной процедуры не должно превышать 30 минут.

3.2.6. Результатом административной процедуры является зарегистрированный запрос заявителя в электронной базе регистрации запросов.

### 3.3. Подготовка запрашиваемой информации

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры - подготовка запрашиваемой информации является зарегистрированный запрос заявителя в электронной базе регистрации запросов, поступивший на бумажном носителе, в том числе с использованием почтовой связи, или в электронной форме, либо при наличии технической возможности с использованием региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области".

3.3.2. Комитет осуществляет подготовку в письменной форме информации по запросу заявителя.

3.3.3. В ответе на письменный запрос заявителя специалист комитета, осуществляющий подготовку ответа, указывает свои должность, фамилию, имя, отчество, а также номер телефона для справок.

3.3.4. Специалист комитета, осуществляющий подготовку ответа, подписывает ответ с информацией у председателя комитета.

3.3.5. Время выполнения административной процедуры – в течение 15 рабочих дней.

3.3.6. Результатом административной процедуры является подготовленная запрашиваемая информация.

#### 3.4. Предоставление заявителю запрашиваемой информации

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры - предоставление заявителю запрашиваемой информации является подготовленная запрашиваемая информация.

3.4.2. Специалист комитета направляет ответ с запрашиваемой информацией заявителю с использованием средств почтовой связи или электронной почты либо при наличии технической возможности с использованием региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области".

3.4.3. При публичном информировании информация размещается непосредственно в помещениях и на информационных стендах комитета, на интернет-сайте комитета.

3.4.4. Срок выполнения административной процедуры - 3 рабочих дня.

3.4.5. Результатом административной процедуры является регистрация и направление заявителю ответа с запрашиваемой информацией и предоставление информации путем публичного информирования.

#### 4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами комитета положений настоящего Административного регламента осуществляется председателем комитета.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами комитета положений настоящего Административного регламента.

4.1.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок по выявлению и устранению нарушений прав заявителей при принятии решений и подготовке ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов комитета.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается председателем комитета.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся на основании решения председателя комитета, в том числе по жалобам, поступившим в Администрацию Великого Новгорода от заинтересованных лиц.

4.2.3. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги приказом комитета формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты комитета.

4.2.5. Комиссия имеет право:  
разрабатывать предложения по вопросам предоставления муниципальной услуги;

привлекать к своей работе экспертов, специализированные консультационные, оценочные и иные организации.

4.2.6. Комиссия прекращает свою деятельность после окончания проведения проверки. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

4.2.7. По результатам проверок председатель комитета дает указания по устранению выявленных нарушений, контролирует исполнение указаний.

В случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.3. Ответственность специалистов комитета, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3.1. Специалисты комитета, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте.

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

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

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны заявителей, их объединений и организаций, не предусмотрены.

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

**5.1. Подача жалобы**

5.1.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.1.2. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренными статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее – Федеральный закон), в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации;

требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, муниципального служащего либо служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.1.3. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Заявитель может обжаловать действия (бездействие), а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, следующим должностным лицам органа, предоставляющего муниципальную услугу:

специалиста комитета - председателю комитета или лицу, исполняющему его обязанности;

председателя комитета - заместителю Главы администрации Великого Новгорода, Мэру Великого Новгорода;

заместителя Главы администрации Великого Новгорода - Мэру Великого Новгорода.

5.1.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на предоставление муниципальной

услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат предоставления муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

официального сайта Администрации Великого Новгорода в сети Интернет;  
федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) либо региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области" (далее - Региональный портал).

5.1.6. 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:

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

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

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

5.1.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.1.6 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид

которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность представителя заявителя, не требуется.

#### 5.1.8. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу (далее - служащие), решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащих. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.1.9. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, служащих, а также членов их семей, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми им



жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.1.10. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:  
оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети Интернет, на Едином портале и Региональном портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

## 5.2. Рассмотрение жалобы

5.2.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащих рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу.

5.2.2. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащих 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.

5.2.3. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Великого Новгорода, а также в иных формах;

отказать в удовлетворении жалобы.

5.2.4. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.3 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.1.3 настоящего Административного регламента, направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.2.5. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице органа, предоставляющего муниципальную услугу, служащих, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги (в случае если жалоба признана обоснованной);

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.2.6. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, наделенным полномочием по рассмотрению жалоб.

### 5.3. Обжалование решения по жалобе

5.3.1. Положения Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав заявителей при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащих в судебном порядке.

Согласно части 1 статьи 256 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации заявитель вправе обратиться в суд с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) органов местного самоуправления в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

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

---

Приложение  
к Административному регламенту по  
предоставлению муниципальной услуги  
"Предоставление информации об объектах  
культурного наследия регионального и  
местного значения, находящихся на  
территории муниципального образования -  
городского округа Великий Новгород и  
включенных в единый государственный  
реестр объектов культурного наследия  
(памятников истории и культуры) народов  
Российской Федерации"

**БЛОК-СХЕМА**  
**предоставления муниципальной услуги**

