

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

Список разделов

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1. Предмет регулирования Регламента	3
2. Лица, имеющие право на получение Услуги	3
3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Услуги.....	3
РАЗДЕЛ II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	3
4. Наименование Услуги	3
5. Правовые основания предоставления Услуги.....	3
6. Органы и организации, участвующие в оказании услуги	4
7. Основания для обращения и результаты предоставления Услуги	4
8. Срок предоставления государственной услуги.....	4
9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги.....	5
10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги, которые находятся в распоряжении Органов власти	5
11. Стоимость предоставления Услуги для Заявителя.....	5
12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.....	6
13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги	6
14. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления Услуги	6
15. Способы предоставления Заявителем документов, необходимых для получения Услуги	7
16. Способы получения Заявителем результатов предоставления Услуги	8
17. Срок регистрации заявления	8
18. Максимальный срок ожидания в очереди.....	8
19. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга	8
20. Показатели доступности и качества Услуги	8
21. Требования к организации предоставления Услуги в электронной форме	8
22. Требования к организации предоставления Услуги в МФЦ	9
РАЗДЕЛ III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ	11
23. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении Услуги	11
РАЗДЕЛ IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА	11
24. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также принятием ими решений.....	11
25. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления Услуги.....	12

26.	Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Услуги	13
27.	Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций	13
	Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов и лиц, участвующих в оказании Услуги	14
29.	Правила обработки персональных данных при оказании Услуги	18
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	23
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ.....	25
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 3. СПИСОК НОРМАТИВНЫХ АКТОВ, В СООТВЕТСТВИИ С КОТОРЫМИ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ	27
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 4. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНОВ И ОРГАНИЗАЦИЙ, С КОТОРЫМИ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	28
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 5. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ.....	28
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 6. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАМ, НЕОБХОДИМЫМ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	29
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 7. СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, ГРАФИКЕ РАБОТЫ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ, АДРЕСАХ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ _____ (ТСП) И ОРГАНИЗАЦИЙ, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ И ИНФОРМИРОВАНИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	31
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 8. ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ, В КОТОРЫХ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ УСЛУГА	32
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 9. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГИ	33
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 10. ТРЕБОВАНИЯ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	34
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 11. БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	36
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 12. ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ	37

Термины и определения

Термины и определения, используемые в настоящем административном регламенте, указаны в Приложении № 1.

Раздел I. Общие положения

1. Предмет регулирования Регламента

1. Настоящий административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее – Услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению Услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах, формы контроля за исполнением Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации городского округа Химки Московской области (далее-Администрация), должностных лиц Администрации, либо муниципальных служащих.

2. Лица, имеющие право на получение Услуги

- 2.1. Лицами, имеющими право на получение Услуги, могут выступать физические, юридические лица и индивидуальные предприниматели.
- 2.2. Категории лиц, имеющих право на получение Услуги: все лица.
- 2.3. Интересы лиц, указанных в пункте 2.1 и 2.2 настоящего Регламента, могут представлять иные лица, уполномоченные в установленном порядке.

3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Услуги

- 3.1. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Услуги приведены в Приложении (Приложении № 2 к Регламенту).

Раздел II. Стандарт предоставления Услуги

4. Наименование Услуги

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

5. Правовые основания предоставления Услуги

- 5.1. Список нормативных актов, в соответствии с которыми осуществляется оказание Услуги (Приложении № 3 к Регламенту).

6. Органы и организации, участвующие в оказании услуги

6.1. Органы, ответственные за предоставление Услуги

Органом, ответственным за предоставление Услуги, является Автономное учреждение «Центр туристско-экскурсионного обслуживания» городского округа Химки подведомственное Управлению социальной политики Администрации городского округа Химки.

6.2. АУ «ЦТЭО» г.о Химки и МФЦ не вправе требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Услуги и связанных с обращением в иные государственные органы или органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в утвержденный постановлением Правительства Московской области от 01.04.2015 №186/12 перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.

6.3. Перечень других Органов и организаций, с которыми взаимодействует АУ «ЦТЭО» г.о. Химки в целях предоставления Услуги, указан в Приложении № 4.

7. Основания для обращения и результаты предоставления Услуги

7.1. Заявитель обращается в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки для предоставления Услуги в следующих случаях:

7.1.1. Для записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

7.1.2. Результатом предоставления Услуги по основанию заявления является: предоставление заявителю информации и запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

а. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении Услуги, результат представляет собой регистрацию обращения заявителя в Журнале регистрации заявок на проведение экскурсий и внесение заявки в График проведения экскурсий. Оформляется на бумажном носителе и (или) в электронной форме в соответствии с требованиями действующего законодательства и передается Заявителю. Факт предоставления услуги фиксируется в Журнале регистрации заявок на проведение экскурсий.

б. Мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги не оформляется.

8. Срок предоставления государственной услуги

8.1. Срок предоставления Услуги:

8.1.1. по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии составляет не более 30 календарных дней с даты регистрации Заявления в МФЦ;

8.2. Срок приостановки предоставления Услуги по причине отсутствия сотрудников составляет не более 5 рабочих дней с даты принятия решения о приостановке.

8.3. Максимальный срок предоставления государственной услуги

8.3.1. По записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии не может превышать 14 календарных дней с даты регистрации Заявления в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки.

8.4. В случаях, предусмотренных Регламентом, сроки предоставления результата могут быть сокращены.

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги

9.1. Документы, предоставляемые Заявителем:

9.1.1. Для всех случаев и категорий граждан:

а. Паспорт гражданина РФ

9.1.2. Остальные документы, дополнительно предоставляемые Заявителем в зависимости от основания для обращения и категории, перечислены в Приложении № 5.

9.2. Требования к документам приведены в Приложении № 6 Регламента.

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги, которые находятся в распоряжении Органов власти

10.1. В АУ «ЦТЭО» г.о. Химки запрашиваются следующие документы, необходимые для оказания Услуги:

10.1.1. Паспорт гражданина РФ

10.2. Документы, указанные в пункте 10.1 могут быть представлены Заявителем по собственной инициативе. Непредставление Заявителем указанных документов не является основанием для отказа Заявителю в предоставлении Услуги.

11. Стоимость предоставления Услуги для Заявителя

11.1. Услуга предоставляется бесплатно

12.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги

12.1. Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

12.1.1. Наличие противоречивых / недостоверных сведений в Заявлении и приложенных к ней документах.

12.2. Заявитель вправе отказаться от получения Услуги на основании личного письменного заявления, написанного в свободной форме. Письменный отказ не препятствует повторному обращению за предоставлением Услуги.

13.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги

13.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, являются:

13.1.1. Обращение за предоставлением услуги без предъявления документа, позволяющего установить личность Заявителя;

13.1.2. Документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

13.1.3. Документы утратили силу;

13.1.4. Некорректное заполнение обязательных полей в Заявлении.

13.1.5. Качество представленных документов не позволяет в полном объеме прочитать сведения, содержащиеся в документах.

13.1.6. Представлен неполный комплект документов;

13.2. Письменное решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, оформляется по требованию Заявителя по форме согласно Приложению №__ к настоящему Регламенту, подписывается уполномоченным должностным лицом и выдается (направляется) Заявителю с указанием причин отказа в срок не позднее _5 рабочих дней с момента получения от Заявителя документов.

14.Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления Услуги

14.1. АУ «ЦТЭО» г.о. Химки и МФЦ не вправе требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Услуги и связанных с обращением в иные государственные органы или органы местного самоуправления, организации, за исключением

получения услуг, включенных в утвержденный постановлением Правительства Московской области от 01.04.2015 №186/12 перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.

14.2. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления Услуги, отсутствуют.

15. Способы предоставления Заявителем документов, необходимых для получения Услуги

15.1. Личное обращение Заявителя (или представителя Заявителя) в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки

15.1.1. Для получения услуги Заявитель (представитель Заявителя) подает в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки заявление с приложением необходимых документов.

15.1.2. Личный прием Заявителей (представителей Заявителей) в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки осуществляется в часы приема АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, указанные в Приложении № 7 Регламента.

15.1.3. Заявитель (представитель Заявителя) может записаться на личный прием в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки заранее по контактными телефонам, указанным в Приложении № 7 Регламента, или посредством РПГУ.

15.2. Личное обращение Заявителя (или представителя Заявителя) в МФЦ

15.2.1. Для получения Услуги Заявитель предоставляет необходимые документы, за исключением заявления. Заявление заполняется и распечатывается оператором МФЦ, подписывается Заявителем в МФЦ.

15.2.2. Заявитель (представитель Заявителя) может записаться на личный прием в МФЦ заранее по контактными телефонам, указанным в Приложении № 7 Регламента, или посредством РПГУ.

Заявление и прилагаемые к нему документы с копией расписки направляются из МФЦ в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки не позднее 1 рабочего дня со дня их получения от Заявителя (если Заявителем представлены все документы, необходимые для оказания услуги)

15.2.3. Срок оказания услуги при обращении за предоставлением услуги в МФЦ сокращается на 1 рабочих/календарных дня.

16. Способы получения Заявителем результатов предоставления Услуги

- 16.1. В зависимости от способа получения результата, Заявитель уведомляется о готовности результата предоставления Услуги.
- 16.2. Способ получения результата предоставления Услуги указывается Заявителем в Заявлении.

16.3. Получение результата Услуги Заявителем в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки

- 16.3.1. Результат оказания услуги выдается Заявителю в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки по истечении срока, установленного для подготовки результата.

17.Срок регистрации заявления

Заявление регистрируется в день его подачи в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки или МФЦ.

18.Максимальный срок ожидания в очереди

- 18.1. Максимальный срок ожидания в очереди при личной подаче заявления и при получении результата предоставления Услуги не должен превышать 15 минут.

19.Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга

- 19.1. Требования к помещениям, в которых предоставляет Услуга, приведены в Приложении № 8 к Регламенту.

20.Показатели доступности и качества Услуги

- 20.1. Показатели доступности и качества Услуги приведены в Приложении № 9 и Приложении № 10 к Регламенту.

21.Требования к организации предоставления Услуги в электронной форме

- 21.1. При подаче документы, указанные в пункте 9 Регламента, прилагаются к электронной форме Заявления в виде отдельных файлов. Количество файлов должно соответствовать количеству документов, а наименование

файла должно позволять идентифицировать документ и количество листов в документе.

- 21.2. На основании данных, заполненных Заявителем в электронной форме Заявления, с помощью сервисов РПГУ формируется печатная форма Заявления, которая должна быть распечатана, подписана Заявителем, отсканирована и приложена к электронной форме Заявления в качестве отдельного документа.

22. Требования к организации предоставления Услуги в МФЦ

- 22.1. Организация предоставления Услуги на базе МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между АУ «ЦТЭО» г.о. Химки и ГКУ МО «МО МФЦ», заключенным в порядке, установленном действующим законодательством. Перечень МФЦ, в которых организуется предоставление Услуги в соответствии с соглашением о взаимодействии, приводится в Приложении № 7.
- 22.2. Заявитель может осуществить предварительную запись на подачу Заявления в МФЦ следующими способами по своему выбору:
- а) при личном обращении Заявителя в МФЦ;
 - б) по телефону МФЦ;
 - в) посредством РПГУ.
- 22.3. При предварительной записи Заявитель сообщает следующие данные:
- а) фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);
 - б) контактный номер телефона;
 - в) адрес электронной почты (при наличии);
- 22.4. Предварительная запись осуществляется путем внесения указанных сведений в книгу записи Заявителей, которая ведется на бумажных и/или электронных носителях.
- 22.5. Согласование с Заявителями даты и времени обращения в МФЦ осуществляется с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть Интернет, почтовой связью не позднее 1 рабочего дня со дня регистрации обращения.
- 22.6. Заявителю сообщаются дата и время приема документов. При личном обращении Заявителю выдается талон-подтверждение. В случае предварительной записи посредством РПГУ Заявитель получает в Личном кабинете талон предварительной записи в МФЦ.
- 22.7. Запись Заявителей на определенную дату заканчивается за сутки до наступления этой даты.

- 22.8. 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.
- 22.9. Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.
- 22.10. В отсутствие Заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием Заявителей, обратившихся в порядке очереди.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

23. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении Услуги

- 23.1. Блок-схема предоставления Услуги приведена в Приложении к Регламенту.
- 23.2. Каждая административная процедура состоит из административных действий. Перечень и содержание административных действий, составляющих каждую административную процедуру приведен в Приложении к Регламенту.

Раздел IV. Порядок и формы контроля за исполнением Регламента

24. Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами и работниками положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также принятием ими решений

- 24.1. Контроль за соблюдением должностными лицами АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги осуществляется в форме:
- текущего контроля за соблюдением полноты и качества предоставления Услуги (далее - Текущий контроль);
 - контроля за соблюдением порядка предоставления Услуги.
- 24.2. Текущий контроль осуществляет Начальник управления социальной политики Администрации г.о. Химки и уполномоченные им должностные лица.
- 24.3. 1.3 Текущий контроль осуществляется в порядке, установленном начальником управления социальной политики для контроля за исполнением правовых актов Управления социальной политики.
- 24.4. Контроль за соблюдением порядка предоставления Услуги осуществляется Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области на основании Закона Московской области от 30 декабря 2014 года № 198/2014-ОЗ «Об административной ответственности за нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги на территории Московской области» и в соответствии с порядком, утвержденном постановлением Правительства Московской области от 16 апреля 2015 года № 253/14 «Об утверждении

Порядка осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг на территории Московской области и внесении изменений в Положение о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области».

25. Порядок и периодичность осуществления текущего контроля полноты и качества предоставления услуги и контроля за соблюдением порядка предоставления Услуги

- 25.1. Текущий контроль осуществляется в форме постоянного мониторинга решений и действий участвующих в предоставлении Услуги должностных лиц, государственных гражданских служащих и работников АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, а также в форме внутренних проверок в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки по заявлениям, обращениям и жалобам граждан, их объединений и организаций на решения, а также действия (бездействия) должностных лиц, работников АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, участвующих в предоставлении Услуги.
- 25.2. Порядок осуществления Текущего контроля утверждается директор АУ «ЦТЭО» г.о. Химки.
- 25.3. Контроль за соблюдением порядка предоставления Услуги осуществляется уполномоченными должностными лицами Управления социальной политики Администрации городского округа Химки Московской области посредством проведения плановых и внеплановых проверок, систематического наблюдения за исполнением ответственными должностными лицами управления социальной политики положений Регламента в части соблюдения порядка предоставления Услуги.
- 25.4. Плановые проверки АУ «ЦТЭО» г.о. Химки проводятся не чаще одного раза в год в соответствии с ежегодным планом проверок, утверждаемым Управлением социальной политики Администрации городского округа Химки Московской области.
- 25.5. Внеплановые проверки АУ «ЦТЭО» г.о. Химки проводятся по истечению срока исполнения ранее выданного уполномоченного должностного лица Администрации городского округа Химки Московской области предписания об устранении ранее выявленных нарушений, поступления в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области обращений, заявлений и жалоб физических и юридических лиц, информации от органов государственной власти и органов местного самоуправления, из средств массовой информации о фактах нарушений Регламента и иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению услуги, на основании требований прокурора.

26. Ответственность должностных лиц, государственных гражданских служащих и работников АУ «ЦТЭО» г.о. Химки за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Услуги

- 26.1. Должностные лица и работники АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, ответственные за предоставление Услуги и участвующие в предоставлении Услуги несут ответственность за принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги решения и действия (бездействие) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
- 26.2. Неполное или некачественное предоставление услуги, выявленное в процессе Текущего контроля, влечёт применение дисциплинарного взыскания в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 26.3. Нарушение порядка предоставления Услуги, повлекшее ее непредоставление или предоставление Услуги с нарушением срока, установленного Регламентом, предусматривает административную ответственность должностного лица АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, ответственного за соблюдение порядка предоставления Услуги, установленную Законом Московской области от 30 декабря 2014 года № 198/2014-ОЗ «Об административной ответственности за нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги на территории Московской области».
- Должностным лицом АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, ответственным за соблюдение порядка предоставления Услуги является директор АУ «ЦТЭО» г.о. Химки.

27. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

- 27.1. Требованиями к порядку и формам Текущего контроля за предоставлением Услуги являются:
- независимость;
 - тщательность.
- 27.2. Независимость текущего контроля заключается в том, должностное лицо, уполномоченное на его осуществление независимо от должностного лица,

- государственного гражданского служащего, работника АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, участвующего в предоставлении Услуги, в том числе не имеет родства с ним.
- 27.3. Должностные лица, осуществляющие Текущий контроль за предоставлением Услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении Услуги.
- 27.4. Тщательность осуществления Текущего контроля за предоставлением Услуги состоит в своевременном и точном исполнении уполномоченными лицами обязанностей, предусмотренных настоящим разделом
- 27.5. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением Услуги имеют право направлять в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки индивидуальные и коллективные обращения с предложениями по совершенствованию порядка предоставления Услуги, а также жалобы и заявления на действия (бездействия) должностных лиц АУ «ЦТЭО» г.о. Химки и принятые ими решения, связанные с предоставлением Услуги.
- 27.6. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением Услуги с целью соблюдения порядка ее предоставления имеют право направлять в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области жалобы на нарушение должностными лицами, государственными гражданскими служащими АУ «ЦТЭО» г.о. Химки порядка предоставления Услуги, повлекшее ее непредставление или предоставление с нарушением срока, установленного Регламентом.
- 27.7. Контроль за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности АУ «ЦТЭО» г.о. Химки при предоставлении Услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления Услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения Услуги.
- 27.8. Заявители могут контролировать предоставление Услуги путем получения информации о ходе предоставлении услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий) по телефону, путем письменного обращения и через РПГУ.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, государственных служащих и работников АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, а также работников МФЦ, участвующих в предоставлении Услуги

28.1. Заявитель имеет право обратиться в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, а также в Управление социальной политики Администрации городского округа Химки Московской области с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации заявления Заявителя о предоставлении Услуги, установленного Регламентом;
- 2) нарушение срока предоставления Услуги, установленного Регламентом;
- 3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных Регламентом для предоставления Услуги;
- 4) отказ в приеме документов у Заявителя, если основания отказа не предусмотрены Регламентом;
- 5) отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены Регламентом;
- 6) требование с Заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной Регламентом;
- 7) отказ должностного лица Министерства в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

28.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

28.3. Жалоба может быть направлена через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, порталы uslugi.mosreg.ru, gosuslugi.ru, vmeste.mosreg.ru, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

28.4. Жалоба должна содержать:

- а) наименование органа, предоставляющего Услуги, либо организации, участвующей в предоставлении Услуги (МФЦ); фамилию, имя, отчество должностного лица, государственного служащего, работника органа, предоставляющего услуги либо работника организации, участвующей в предоставлении Услуги, решения и действия (бездействие) которого 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);
- г) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием).

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

28.5. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя.

28.6. Жалоба, поступившая в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, подлежит рассмотрению должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, который обеспечивает:

- 1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 2) информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия), нарушающих их права и законные интересы.

28.7. Жалоба, поступившая в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению:

1) в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки.

1) в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации в случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений.

28.8. В случае если Заявителем в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки подана жалоба, рассмотрение которой не входит в его компетенцию, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки жалоба перенаправляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем в письменной форме информируется Заявитель.

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

28.9. По результатам рассмотрения жалобы АУ «ЦТЭО» г.о. Химки принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области;
 - 2) отказывает в удовлетворении жалобы.
- 28.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.9 Регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.
- 28.11. При удовлетворении жалобы АУ «ЦТЭО» г.о. Химки принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата Услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения.
- 28.12. АУ «ЦТЭО» г.о. Химки отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:
- 1) наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
 - 2) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
 - 3) наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;
 - 4) признания жалобы необоснованной.
- 28.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков события административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области или органы прокуратуры соответственно.
- 28.14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:
- 1) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, принявшего решение по жалобе;
 - 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
 - 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;
 - 4) основания для принятия решения по жалобе;

- 5) принятое по жалобе решение;
 - 6) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Услуги;
 - 7) в случае если жалоба признана необоснованной, - причины признания жалобы необоснованной и информация о праве заявителя обжаловать принятое решение в судебном порядке;
 - 8) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.
- 28.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом АУ «ЦТЭО» г.о. Химки.
- 28.16. АУ «ЦТЭО» г.о. Химки вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:
- 1) отсутствия в жалобе фамилии заявителя или почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;
 - 2) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (жалоба остается без ответа, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
 - 3) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы (жалоба остается без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).
- 28.17. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 28.18. Порядок рассмотрения жалоб Заявителей Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области происходит в порядке осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг, утвержденном постановлением Правительства Московской области от 16 апреля 2015 года № 253/14 «Об утверждении Порядка осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг на территории Московской области и внесении изменений в Положение о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области».

Раздел VI. Правила обработки персональных данных при оказании Услуги

29. Правила обработки персональных данных при оказании Услуги

- 29.2. Обработка персональных данных при оказании Услуги осуществляется на законной и справедливой основе с учетом требований законодательства Российской Федерации в сфере персональных данных.
- 29.3. Обработка персональных данных при оказании Услуги ограничивается достижением конкретных, определенных настоящим Регламентом целей. Не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями сбора персональных данных.
- 29.4. Обработке подлежат только персональные данные, которые отвечают целям их обработки.
- 29.5. Целью обработки персональных данных является исполнение должностных обязанностей и полномочий сотрудниками АУ «ЦТЭО» г.о. Химки в процессе предоставления Услуги, а также осуществления установленных законодательством Российской Федерации государственных функций по обработке результатов предоставленной Услуги.
- 29.6. При обработке персональных данных в целях оказания Услуги не допускается объединение баз данных, содержащих персональные данные, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой.
- 29.7. Содержание и объем обрабатываемых персональных данных должны соответствовать заявленной цели обработки. Обрабатываемые персональные данные не должны быть избыточными по отношению к заявленной цели их обработки.
- 29.8. При обработке персональных данных должны быть обеспечены точность персональных данных, их достаточность, а в необходимых случаях и актуальность по отношению к цели обработки персональных данных. Должностные лица АУ «ЦТЭО» г.о. Химки должны принимать необходимые меры либо обеспечивать их принятие по удалению или уточнению неполных или неточных данных.
- 29.9. Хранение персональных данных должно осуществляться в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требует цель обработки персональных данных, если срок хранения персональных данных не установлен федеральным законодательством, законодательством Московской области, договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных. Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижении целей обработки или в

случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено законодательством.

29.10. В соответствии с целью обработки персональных данных, указанной в подпункте 30.4. Регламента, в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки обрабатываются персональные данные:

- 1) фамилия, имя, отчество;
- 2) адрес места жительства;
- 3) домашний, сотовый телефоны;

29.11. В соответствии с целью обработки персональных данных, указанной в подпункте 29.5 Регламента, к категориям субъектов, персональные данные которых обрабатываются в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, относятся:

- 1) граждане, обратившиеся в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки за предоставлением Услуги;
- 2) юридические лица, обратившиеся в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки за предоставлением Услуги.

29.12. Сроки обработки и хранения указанных выше персональных данных определяются в соответствии со сроком действия соглашения с субъектом, а также иными требованиями законодательства и нормативными документами. По истечению сроков обработки и хранения персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию, если иное не предусмотрено законодательством.

29.13. В случае достижения цели обработки персональных данных обратившиеся в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки за предоставлением Услуги обязано прекратить обработку персональных данных или обеспечить ее прекращение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по его поручению уничтожить персональные данные или обеспечить их уничтожение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по его поручению в срок, не превышающий 30 дней с даты достижения цели обработки персональных данных, если иное не предусмотрено служебным контрактом, договором или соглашением, стороной которого является субъект персональных данных, либо если обратившиеся в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки за предоставлением Услуги не вправе осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных на основаниях, предусмотренных федеральными законами.

29.14. В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку его персональных данных обратившиеся в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки за предоставлением Услуги должно прекратить их обработку или обеспечить

прекращение такой обработки (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению обратившиеся в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки за предоставлением Услуги и в случае, если сохранение персональных данных более не требуется для целей обработки персональных данных, уничтожить персональные данные или обеспечить их уничтожение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению обратившиеся в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки за предоставлением Услуги) в срок, не превышающий 30 календарных дней с даты поступления указанного отзыва, если иное не предусмотрено служебным контрактом, договором или соглашением, стороной которого является субъект персональных данных, либо если обратившиеся в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки за предоставлением Услуги не вправе осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных на основаниях, предусмотренных федеральными законами.

29.15. Уничтожение документов, содержащих персональные данные, утративших свое практическое значение и не подлежащих архивному хранению, производится на основании акта уничтожения персональных данных.

29.16. Уполномоченные лица на получение, обработку, хранение, передачу и любое другое использование персональных данных обязаны:

- 1) знать и выполнять требования законодательства в области обеспечения защиты персональных данных, настоящего Регламента;
- 2) хранить в тайне известные им персональные данные, информировать о фактах нарушения порядка обращения с персональными данными, о попытках несанкционированного доступа к ним;
- 3) соблюдать правила использования персональных данных, порядок их учета и хранения, исключить доступ к ним посторонних лиц;
- 4) обрабатывать только те персональные данные, к которым получен доступ в силу исполнения служебных обязанностей.

29.17. При обработке персональных данных уполномоченным лицам на получение, обработку, хранение, передачу и любое другое использование персональных данных запрещается:

- 1) использовать сведения, содержащие персональные данные, в неслужебных целях, а также в служебных целях - при ведении переговоров по телефонной сети, в открытой переписке, статьях и выступлениях;
- 2) передавать персональные данные по незащищенным каналам связи (телетайп, факсимильная связь, электронная почта) без использования сертифицированных средств криптографической защиты информации;

- 3) выполнять на дому работы, связанные с использованием персональных данных, выносить документы и другие носители информации, содержащие персональные данные, из места их хранения.
- 29.18. Лица, уполномоченные на получение, обработку, хранение, передачу и любое другое использование персональных данных, виновные в нарушении требований законодательства о защите персональных данных, в том числе допустившие разглашение персональных данных, несут персональную гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством ответственность.
- 29.19. обратившиеся в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки за предоставлением Услуги для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных, принимает меры защиты, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1. Термины и определения

В Регламенте используются следующие термины и определения:

Услуга	– муниципальная услуга по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
Регламент	– административный регламент предоставления муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
Заявитель	– лицо, обращающееся с заявлением о предоставлении Услуги;
АУ «ЦТЭО» г.о. Химки	– Автономное учреждение «Центр туристско-экскурсионного обслуживания населения» городского округа Химки Московской области;
ГКУ МО «МО МФЦ»	– Государственное казенное учреждение Московской области «Московский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
МФЦ	– многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг;
Сеть Интернет	– информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»;
РПГУ	– государственная информационная система Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг Московской области», расположенная в сети Интернет по адресу http://uslugi.mosreg.ru ;
ЕПГУ	– федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», расположенная в сети Интернет по адресу http://www.gosuslugi.ru ;
Заявление	– запрос о предоставлении Услуги, представленный любым предусмотренным Регламентом способом;
Органы власти	– государственные органы, органы местного самоуправления, участвующие в предоставлении государственных или муниципальных услуг;
ИС	– информационная система;
Личный кабинет	– сервис РПГУ, позволяющий Заявителю получать информацию о ходе обработки заявлений, поданных посредством РПГУ;
ЕИС ОУ	– единая информационная система оказания государственных и муниципальных услуг Московской области;
ЕСИА	– федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в

- инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
- АИС МФЦ – Автоматизированная информационная система управления деятельностью многофункционального центра;
- РГИС – Региональная географическая информационная система для обеспечения деятельности органов государственной власти и местного самоуправления Московской области;
- СНИЛС – страховой номер индивидуального лицевого счёта;
- Удостоверяющий центр – удостоверяющий центр, аккредитованный Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.
- ЭЦП – электронная цифровая подпись, выданная Удостоверяющим центром;
- Файл документа – электронный образ документа, полученный путем сканирования документа в бумажной форме.

Приложение № 2. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Услуги

1. График работы МФЦ, АУ «ЦТЭО» г.о. Химки и их контактные телефоны приведены в Приложении № 7 к Регламенту.
2. Информация об оказании Услуги размещается в электронном виде:
 - а) на официальном сайте АУ «ЦТЭО» г.о. Химки – www.sporthimki.ru
 - б) на официальном сайте МФЦ;
 - в) на порталах uslugi.mosreg.ru, gosuslugi.ru на страницах, посвященных Услуге.
3. Размещенная в электронном виде информация об оказании Услуги должна включать в себя:
 - а) наименование, почтовые адреса, справочные номера телефонов, адреса электронной почты, адреса сайтов АУ «ЦТЭО» г.о. Химки и МФЦ;
 - б) график работы АУ «ЦТЭО» г.о. Химки (ТСП) и МФЦ;
 - в) требования к заявлению и прилагаемым к нему документам (включая их перечень);
 - г) выдержки из правовых актов, в части касающейся Услуги;
 - д) текст Регламента;
 - е) краткое описание порядка предоставления Услуги;
 - ж) образцы оформления документов, необходимых для получения Услуги, и требования к ним;
 - з) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов, относящихся к Услуге, и ответы на них.
4. Информация, указанная в пункте 3 настоящего Приложения к Регламенту предоставляется также сотрудниками МФЦ и ТСП при обращении Заявителей:
 - а) лично;
 - б) по почте, в том числе электронной;
 - в) по телефонам, указанным в приложении № 1 к Регламенту.
5. Консультирование по вопросам предоставления Услуги сотрудниками МФЦ и АУ «ЦТЭО» г.о. Химки осуществляется бесплатно.
6. Информирование Заявителей о порядке оказания Услуги осуществляется также по телефону «горячей линии» 8-800-550-50-03.
7. Информация об оказании услуги размещается в помещениях АУ «ЦТЭО» г.о. Химки и МФЦ, предназначенных для приема Заявителей.

8. Состав информации, размещаемой в МФЦ должен соответствовать региональному стандарту организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденному приказом министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 10 июня 2015 № 10-36/П.

Приложение № 3. Список нормативных актов, в соответствии с которыми осуществляется оказание Услуги

Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

1. Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием, 12.12.1993 («Российская газета», 25.12.1993, №237);
2. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» №168 от 30.07.10);
3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» № 165 от 29.07.06);
4. Закон Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" («Российская газета» №89 от 12.05.93);
5. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета» №93 от 29.04.2011);
6. Постановление 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", N77, 05.05.2011);
7. Устав АУ «ЦТЭО» г.о. Химки.

Приложение № 4. Перечень Органов и организаций, с которыми осуществляет взаимодействие АУ «ЦТЭО» г.о. Химки в ходе предоставления Услуги

В целях предоставления Услуги АУ «ЦТЭО» г.о. Химки) взаимодействует с

- 1) Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (способы предоставления Заявителем документов, необходимых для получения Услуги, п. 15 Регламента)

Приложение № 5. Перечень документов

Основание для обращения	Категория заявителя	Класс документа	Обязательность документа
по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии	Физические лица	Паспорт гражданина РФ	Обязательно, только при личной встрече
	Юридические лица	Паспорт гражданина РФ	Обязательно, только при личной встрече

Приложение № 6. Требования к документам, необходимым для оказания Услуги

Категория документа	Виды документов	Требования к документу
Документы, предоставляемые Заявителем (его представителем)		
Документ, удостоверяющий личность	Паспорт гражданина Российской Федерации	<p>Паспорт оформляется на русском языке на бланке паспорта, едином для всей Российской Федерации.</p> <p>Обязательно:</p> <ul style="list-style-type: none">– наличие личной фотографии;– наличие сведений о личности гражданина: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения и место рождения. <p>Наличие отметок:</p> <ul style="list-style-type: none">– о регистрации гражданина по месту жительства и снятии его с регистрационного учета;– об отношении к воинской обязанности граждан, достигших 18-летнего возраста;– о регистрации и расторжении брака;– о детях (гражданах Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста);– о ранее выданных основных документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;– о выдаче основных документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.

Категория документа	Виды документов	Требования к документу
		<p>Могут быть отметки:</p> <ul style="list-style-type: none">– о группе крови и резус-факторе гражданина;– об идентификационном номере налогоплательщика. <p>Паспорт, в который внесены иные сведения, отметки или записи, является недействительным.</p> <p>По достижении гражданином (за исключением военнослужащих, проходящих службу по призыву) 20-летнего и 45-летнего возраста паспорт подлежит замене.</p>

Приложение № 7. Справочная информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты АУ «ЦТЭО» г.о. Химки и организаций, участвующих в предоставлении и информировании о порядке предоставления Услуги

1. АУ «ЦТЭО» г.о. Химки Московской области

Место нахождения: г. Химки, ул. Московская д. 7/1.

График приема Заявлений: понедельник- пятница с 10.00 до 16.00, перерыв на обед 13.00-14.00

Почтовый адрес: 141400, г. Химки, ул. Московская д. 7/1.

Контактный телефон: 8(495)573-52-01, 8(495)753-56-87

Горячая линия Губернатора Московской области: 8-800-550-50-03

Официальный сайт в информационно-коммуникационной сети «Интернет»:
www.sporthimki.ru

Адрес электронной почты в сети Интернет: travel@himki.net

2. Автономное учреждение городского округа Химки Московской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Химки»

График работы:

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

Без перерыва на обед

Выходной: воскресенье

Телефон 8(800)550-50-30,

Горячая линия 8(800)550-50-30,

Техническая поддержка: 8(800)550-50-30

1.	Городской округ Химки	141400, Московская область, г. Химки, Юбилейный пр-т, 67 корпус А.	8(498) 683-63-63	mfc-himkigo@mosreg.ru http://hmfc.ru/	ПН-СБ 08:00-20:00 Без перерыва на обед
2.		141408, Московская область, г. Химки, Новосходненское ш., д. 1.			

Приложение № 8. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга

1. Помещения, в которых предоставляется Услуга, предпочтительно размещаются на нижних этажах зданий и должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.
2. Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.
3. При ином размещении помещений по высоте, должна быть обеспечена возможность получения Услуги маломобильными группами населения.
4. Вход и выход из помещений оборудуются указателями.
5. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.
6. Места для ожидания на подачу или получение документов оборудуются стульями, скамьями.
7. Места для заполнения заявления оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заявлений, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями (шариковыми ручками).
8. Кабинеты для приема Заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:
 - а) номера кабинета;
 - б) фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление Услуги.
9. Рабочие места государственных или муниципальных служащих и/или сотрудников МФЦ, предоставляющих Услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление Услуги в полном объеме.

Приложение № 9. Показатели доступности и качества Услуги

Показателями доступности предоставления Услуги являются:

1. предоставление возможности получения Услуги в электронной форме или в МФЦ;
2. предоставление возможности получения информации о ходе предоставления Услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
3. транспортная доступность к местам предоставления Услуги;
4. обеспечение беспрепятственного доступа лицам с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется Услуга (в том числе наличие бесплатных парковочных мест для специальных автотранспортных средств инвалидов);
5. соблюдение требований Регламента о порядке информирования об оказании Услуги

Показателями качества предоставления Услуги являются:

1. соблюдение сроков предоставления Услуги;
2. соблюдения установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления Услуги;
3. соотношение количества рассмотренных в срок заявлений на предоставление Услуги к общему количеству заявлений, поступивших в связи с предоставлением Услуги;
4. своевременное направление уведомлений Заявителям о предоставлении или прекращении предоставления Услуги;
5. соотношение количества обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления Услуги к общему количеству жалоб.

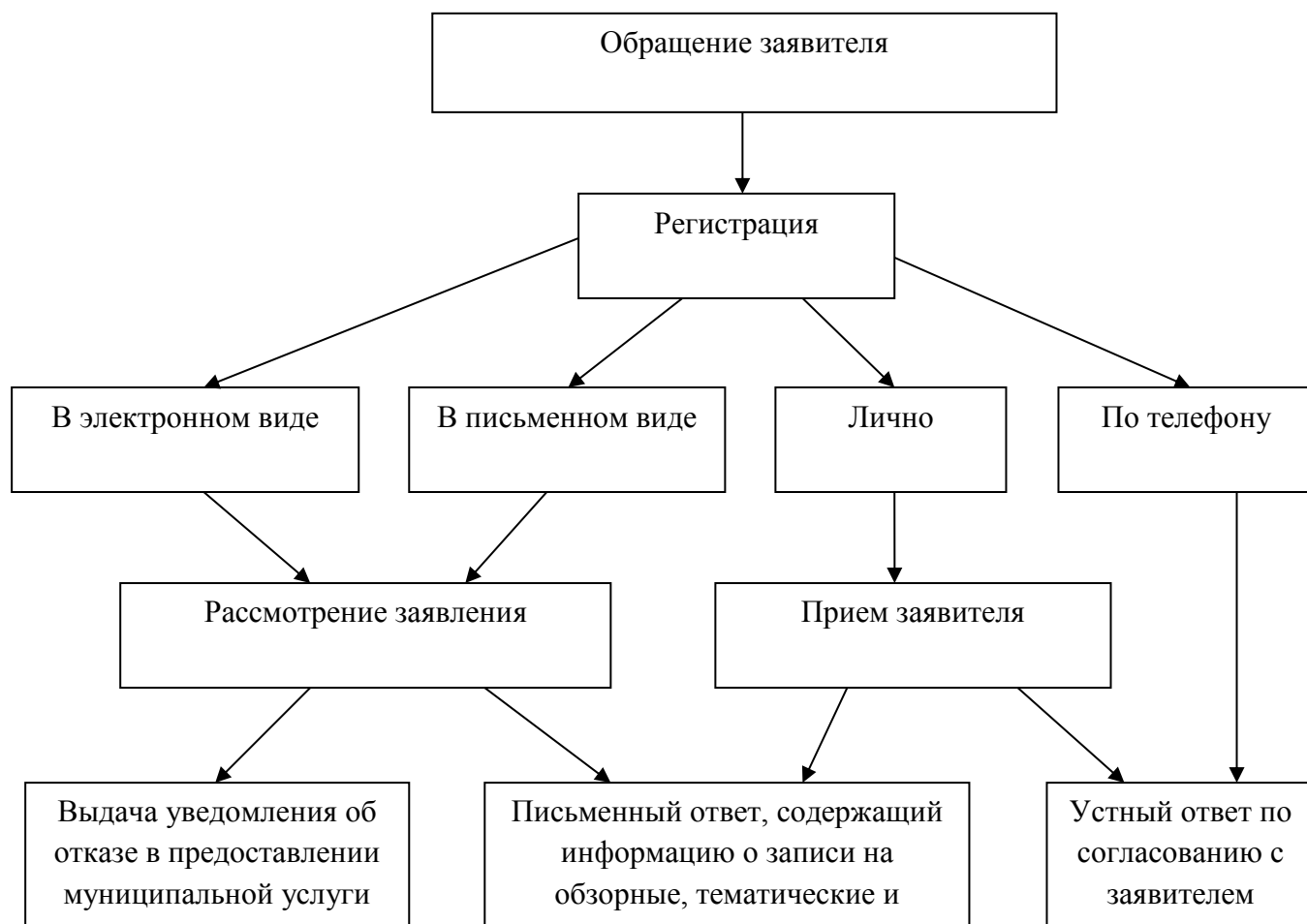
Приложение № 10. Требования к обеспечению доступности Услуги для инвалидов

1. Лицам с I и II группами инвалидности обеспечивается возможность получения Услуги по месту их пребывания с предварительной записью по телефону в МФЦ, а также посредством РПГУ.
2. При оказании Услуги Заявителю - инвалиду с нарушениями функции слуха и инвалидам с нарушениями функций одновременно слуха и зрения должен быть обеспечен сурдоперевод или тифлосурдоперевод процесса оказания Услуги, либо организована работа автоматизированной системы сурдоперевода или тифлосурдоперевода, произведено консультирование по интересующим его вопросам указанным способом.
3. В помещениях, предназначенных для приема Заявителей, должно быть организовано отдельное окно (место приема), приспособленное для приема инвалидов со стойкими расстройствами зрения и слуха, а также опорно-двигательной функции.
4. В помещениях, предназначенных для приема Заявителей, обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и собаки-проводника.
5. По желанию Заявителя заявление подготавливается сотрудником органа, предоставляющего Услугу или МФЦ, текст заявления зачитывается Заявителю, если он затрудняется это сделать самостоятельно.
6. Инвалидам, имеющим ограничения двигательной активности, препятствующие самостоятельному подписанию документов, предлагается обратиться к нотариусу для удостоверения подписи другого лица (рукоприкладчика), за инвалида.
7. Здание (помещение) АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы.
8. Вход в здание (помещение АУ «ЦТЭО» г.о. Химки, МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

9. Помещения АУ «ЦТЭО» г.о. Химки и МФЦ, предназначенные для работы с Заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения АУ «ЦТЭО» г.о. Химки и МФЦ на втором этаже и выше, здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.
10. В АУ «ЦТЭО» г.о. Химки и МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.
11. Специалистами АУ «ЦТЭО» г.о. Химки и МФЦ организуется работа по сопровождению инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи при обращении за Услугой и получения результата оказания Услуги; оказанию помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими.

Приложение № 11. Блок-схема предоставления Услуги

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии в подведомственных учреждениях Комитета по физической
культуре, спорту, туризму и работе с молодежью Администрации городского округа Химки
Московской области, расположенных на территории Московской области**



Приложение № 12. Форма заявления

к Административному регламенту

(указывается уполномоченный орган
на предоставление услуги Московской области)

Для физических лиц

Фамилия

Имя

Отчество
(при наличии)

Место регистрации: _____

Телефон: _____

Паспорт: серия _____, № _____

Выдан: _____

Для юридических лиц

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

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас записать на посещение обзорной, тематической и интерактивной экскурсии по городскому округу Химки, Московской области, г. Москве. (нужное указать)

1. _____

2. _____

Результат муниципальной услуги выдать следующим способом:

- посредством личного обращения в АУ «ЦТЭО» г.о. Химки;
- 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

_____ (подпись)

