АДМИНИСТРАЦИЯ УЛЬЧСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.06.2016 № 420-па

с. Богородское

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Ульчского муниципального района от 03.03.2016 №123-па «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», с целью приведения нормативно правовых актов администрации района в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, администрация района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Признать утратившим силу постановление администрации Ульчского муниципального района от 29.06.2012 № 327-па «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые краеведческим музеем Муниципального учреждения «Межпоселенческий районный Дом культуры» Ульчского муниципального района».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района по социальным вопросам Шереметьева О.Л.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

И.о. главы администрации района Ф.В. Иващук

МАУ «ИИЦ «Амурский маяк». Заказ № 1024, т.500.

ПА 13596

УТВЕРЖДЕН

постановлением
администрации района
от 30.06.2016 № 420-па

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях оптимизации (повышения качества) и доступности предоставления муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Настоящий административный регламент содержит общие положения, устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органов, предоставляющих муниципальную услугу, а также их должностных лиц.

1.2. Круг заявителей (получателей муниципальной услуги).

Получателями муниципальной услуги (далее – заявители) являются любые физические и (или) юридические лица либо их уполномоченные представители.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги заявитель может получить:

1.3.1.1. В краеведческом музее районного Дома культуры с. Богородское Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческий районный Дом культуры» Ульчского муниципального района (далее – краеведческий музей с.Богородское).

Место нахождения: с. Богородское, Ульчского района, Хабаровского края, ул. Партизанская д. 7.

График (режим) работы краеведческого музея с.Богородское:

понедельник	09^{00}-17^{15}	(перерыв с 13.00 до 14.00)
вторник	09^{00}-17^{15}	(перерыв с 13.00 до 14.00)
среда	09^{00}-17^{15}	(перерыв с 13.00 до 14.00)
четверг	09^{00}-17^{15}	(перерыв с 13.00 до 14.00)
пятница	09^{00}-17^{15}	(перерыв с 13.00 до 14.00)
суббота	09^{00}-13^{00}	
воскресенье	выходной	

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

- с использованием средств телефонной связи по номеру (факсу): 8 (42151) 51545, 8(42151)52050.

- посредством ответов на письменные обращения, поступившие в адрес краеведческого музея с.Богородское по адресу: 682400, Хабаровский край, Ульчский район, с. Богородское, ул. Партизанская, 7;

- посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Ульчского муниципального района (www.adminulchi.ru), сайте МБУ МРДК (http://bgrdk.khv.muzkult.ru), на едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) либо региональном портале государственных и муниципальных услуг (pgu.khv.gov.ru);

- посредством электронной почты bgrdk @ yandex.ru;

- на информационном стенде в помещении краеведческого музея с.Богородское;

- непосредственно в краеведческом музее с.Богородское;

- путем публичного письменного информирования заявителей.

1.3.1.2. В музее при Центре культуры и досуга п. Де-Кастри Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческий районный Дом культуры» Ульчского муниципального района (далее – музей п. Де-Кастри).

Место нахождения: п.Де-Кастри, Ульчского района, Хабаровского края, ул. Клубная, 3.

График (режим) работы музея п. Де-Кастри:

понедельник	09^{00}-17^{15}	(перерыв с 13.00 до 14.00)
вторник	выходной	
среда	09^{00}-17^{15}	(перерыв с 13.00 до 14.00)
четверг	выходной	
пятница	09^{00}-17^{15}	(перерыв с 13.00 до 14.00)
суббота	выходной	
воскресенье	выходной	

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

- с использованием средств телефонной связи по номеру (факсу): 8 (42151) 56908.

- посредством ответов на письменные обращения, поступившие в адрес музея п.Де-Кастри по адресу: 682429, Хабаровский край, Ульчский район, п.Де-Кастри, ул. Клубная, 3;

- посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Ульчского муниципального района (www.adminulchi.ru), сайте МБУ МРДК (http://bgrdk.khv.muzkult.ru), на едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) либо региональном портале государственных и муниципальных услуг (pgu.khv.gov.ru);

- посредством электронной почты tanyshca1961@yandex.ru;

- на информационном стенде в помещении краеведческого музея с.Богородское;

- непосредственно в музее п.Де-Кастри ;

- путем публичного письменного информирования заявителей.

1.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги

При ответах на устные обращения, в том числе телефонные звонки, по вопросам предоставления муниципальной услуги специалисты краеведческого музея с. Богородское и музея п. Де-Кастри (далее – музеи) подробно информируют заявителей. Ответ на телефонный звонок должен начаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, а также содержать информацию о фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Продолжительность индивидуального устного информирования каждого заявителя не более 10 минут. Максимальное время ожидания заявителя при личном обращении для получения консультации не более 15 минут.

На письменные обращения по вопросам предоставления муниципальной услуги ответ излагается в простой, четкой и понятной форме и направляется в виде почтового отправления в адрес заявителя с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

Срок ответа на письменное обращение не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

Обращения по вопросам предоставления муниципальной услуги, поступающие по электронной почте, исполняются аналогично обращениям в письменной форме. Подготовленный ответ направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

На информационном стенде, непосредственно в помещении музеев размещается следующая информация:

- график работы;

- перечень предлагаемых муниципальных услуг;

- справочные телефоны, адрес электронной почты для консультаций по вопросам получения информации о предоставлении муниципальной услуги;

- образец заполнения заявления для получения муниципальной услуги;

- сроки рассмотрения документов для предоставления муниципальной услуги;

- настоящий регламент.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

- краеведческий музей районного Дома культуры с. Богородское Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческий районный Дом культуры» Ульчского муниципального района;

- музей при Центре культуры и досуга п. Де-Кастри Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческий районный Дом культуры» Ульчского муниципального района.

В соответствии с пунктом 3 части 7 Федерального Закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни указанные в части 1 статьи 9 Федерального Закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги – 15 дней.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 25.12.1993, № 2370);

- Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 18.12.2006 № 230-ФЗ (Собрание законодательства РФ, 25.12.2006, N 52 (1 ч.), ст. 5496);

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости СНД ВС РФ, 19.11.1992 № 46, ст. 2615);

- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Российская газета от 02.12.1995 №234);

- Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 27.05.1996, № 22, ст. 2591);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства РФ, 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

- Распоряжением 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» (Собрание законодательства РФ, 02.05.2011, № 18, ст. 2679);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 23.02.1998, № 8, ст. 949):

- Уставом Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческий районный Дом культуры» Ульчского муниципального района;

- Настоящим административным регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем.

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявителю или его уполномоченному представителю необходимо представить заявление (Приложение 3 к настоящему административному регламенту).

В заявлении указываются:

- фамилия, имя, отчество (если имеется) заявителя - физического лица, полное наименование, адреса местонахождения – для юридических лиц;

- справочные данные заявителя (№ телефона, факса, электронной почты, почтовый адрес), по которым заявитель предпочитает получить результат оказания государственной услуги;

- тема (название) заказываемой экскурсии;

- желаемая дата и время проведения экскурсии;
- численность экскурсионной группы;
- наличие у заявителя права на льготное посещение музея.

В случае подачи заявления представителем заявителя, к заявлению прилагается доверенность, подтверждающая полномочия лица на осуществление действий от имени заявителя.

2.6.2. Особенности подачи заявления и документов в электронной форме.

2.6.2.1. При подаче заявления через Единый портал государственных и муниципальных услуг электронные копии документов размещаются в предназначенных для этих целей полях электронной формы заявления. Электронная копия документа должна представлять собой единый файл в формате, доступном для просмотра без установки специального программного обеспечения, doc, docs, xls, xlsx или pdf, содержащий отсканированный графический образ соответствующего бумажного документа, снабженного всеми необходимыми подписями и печатями.

2.6.2.2. Электронная копия документа должна иметь разрешение, обеспечивающее корректное прочтение всех элементов подлинного документа, в том числе буквы, цифры, знаки, изображения, элементы печати, подписи и т.д.

2.6.3. 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;
- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу и (или) им подведомственных организаций (учреждений), участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Документов, необходимых в соответствии с нормативно правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями – нет.

2.8. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.9. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги

9.1.1. Граждане, обратившиеся в музеи с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.2. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

2.9.3. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- завершение установленной законом процедуры ликвидации музеев, оказывающих муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

- в заявлении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

- в заявлении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников музеев, а также членов их семьей;

- текст заявления не поддается прочтению;

- в заявлении отсутствуют необходимые для подготовки ответа данные тема, дата, время проведения экскурсии);

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги.

2.10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.11. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов для предоставления услуги, при получении результата не должно превышать 15 минут.

2.12. Заявление о предоставлении услуги, поступившее посредством почтовой связи или в электронной форме, регистрируется в течении одного дня с момента поступления в музее. В случае личного обращения регистрация проводится в день обращения.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставлении муниципальной услуги.

2.13.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать следующим условиям:

- беспрепятственный доступ к объектам и предоставляемым в них услугам;

- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услугу, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

2.13.2. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть расположены с учетом пешеходной доступности для Заявителей от остановок общественного транспорта.

Путь от остановок общественного транспорта до места предоставления муниципальной услуги должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

2.13.3. Здание должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение, в том числе и для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Входная группа в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должна быть оборудована кнопкой вызова персонала, навесом, пандусом с поручнем. Лестничный марш (при наличии) должен быть оборудован пандусом с поручнем, либо специальным подъемным устройством для инвалидов, использующих кресла-коляски.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об организации, осуществляющей предоставление муниципальной услуги:

- наименование;
- режим работы.

2.13.4. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием муниципальной услуги и номером кабинета. Присутственные места оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.13.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, в том числе мультимедийными средствами информирования;
- стульями и столами для возможности оформления документов;
- образцами заявлений.

Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями или скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения заявления.

В зданиях, где расположены музеи, осуществляющие предоставление муниципальной услуги, организуются помещения для специалиста, ведущего прием заявителей.

2.13.2. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть расположены с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта.

Путь от остановок общественного транспорта до места предоставления муниципальной услуги должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

2.13.3. Здание должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение, в том числе и для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Входная группа в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должна быть оборудована кнопкой вызова персонала, навесом, пандусом с поручнем. Лестничный марш (при наличии) должен быть оборудован пандусом с поручнем, либо специальным подъемным устройством для инвалидов, использующих кресла-коляски.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об организации, осуществляющей предоставление муниципальной услуги:

- наименование;
- режим работы.

2.13.4. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием муниципальной услуги и номером кабинета. Присутственные места оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.13.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, в том числе мультимедийными средствами информирования;
- стульями и столами для возможности оформления документов;
- образцами заявлений.

Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями или скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения заявления.

В зданиях, где расположены музеи, осуществляющие предоставление муниципальной услуги, организуются помещения для специалиста, ведущего прием заявителей.

Прием заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги, и запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии осуществляется в одном кабинете. Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- наименования муниципальной услуги.

Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода специалистов из помещения при необходимости.

При предоставлении услуги в электронном виде в местах общего пользования организуются помещения, где располагаются специализированные инфокиоски.

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов на предоставление муниципальной услуги и на интернет-сайте МБУ МРДК размещается следующая информация:

- образец оформления заявления;
- основания для приостановления, прекращения или отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- график (режим) работы музеев, предоставляющих муниципальную услугу;
- административный регламент предоставления муниципальной услуги;
- местонахождение музеев, предоставляющих муниципальную услугу и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- телефон для справок;
- адрес электронной почты музеев, предоставляющих муниципальную услугу и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- адрес официального интернет-сайта музеев, предоставляющих муниципальную услугу и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц музеев, предоставляющих муниципальную услугу

2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- расположенность органов, предоставляющих муниципальную услугу, в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;

- наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги в общедоступных местах помещений органов, предоставляющих муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), средствах массовой информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

- наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги в целях соблюдения установленных административным регламентом сроков предоставления муниципальной услуги;

- своевременное рассмотрение документов, представленных заявителем, в случае необходимости с участием заявителя;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;

- оперативность вынесения решения по итогам рассмотрения документов, представленных заявителем;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;

- допуск на объекты сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н;

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

- уровень удовлетворённости заявителя качеством предоставления муниципальной услуги (80%);

- время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган местного самоуправления для получения муниципальной услуги не более 15 минут;

- отсутствие обоснованных жалоб по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры, предоставленные в виде Блок-схемы в Приложении 2 к настоящему регламенту.

3.1. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в записи.

3.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги

3.2.1. Юридические факты, являющиеся основанием для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя или его представителя в музей. Заявление может быть подано как при личном обращении, так и направлено почтовой, телеграфной, факсимильной связью, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через официальной сайт МБУ МРДК, Портал государственных и муниципальных услуг (функций), электронной почтой.

3.2.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры:

Должностным лицом, ответственным за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, является специалист, уполномоченный директором МБУ МРДК.

3.2.3. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры:

3.2.3.1. Должностное лицо музея, осуществившее прием заявления, проводит его проверку на соответствие требованиям пункта 2.6. административного регламента. В случае несоответствия указанным требованиям, получателю государственной услуги предлагают уточнить и дополнить заявление.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день его поступления в Журнале регистрации экскурсий. Максимальное время приема и регистрации заявления 15 минут.

3.2.3.2. При обращении заявителя через Единый портал государственных и муниципальных услуг электронное заявление передается в информационную систему «Процессинг предоставления услуг» (далее - ППУ) по системе межведомственного электронного взаимодействия.

Специалист, ответственный за работу в ППУ, при обработке поступившего в ППУ электронного заявления:

1) устанавливает предмет обращения, личность заявителя (полномочия представителя заявителя);

2) проверяет правильность оформления заявления;

3) обеспечивает внесение соответствующей записи в журнал регистрации с указанием даты приема, номера заявления, сведений о заявителе, иных необходимых сведений в соответствии порядком делопроизводства не позднее дня получения заявления.

ППУ автоматически формирует подтверждение о регистрации заявления (уведомление о статусе заявления) и направляет уведомление в «Личный кабинет» заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

3.2.3.3. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в музеи на личном приеме или направлении документов почтой, заявитель дает согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.2.3.4. При обращении заявителя через Единый портал государственных и муниципальных услуг в электронной форме заявления ставится соответствующая отметка о согласии на обработку его персональных данных.

3.2.4. Результат административной процедуры

1) При предоставлении заявителем заявления лично (направлении почтой) - прием, регистрация заявления и прилагаемых документов. Максимальный срок выполнения действий административной процедуры – 1 день с момента подачи заявления.

2) При предоставлении заявителем заявления через Единый портал государственных и муниципальных услуг - прием и регистрация заявления и документов заявителя и уведомление о регистрации через «Личный кабинет» либо, по выбору заявителя, на электронную почту или путем направления СМС - оповещения.

Уведомление заявителя о поступлении заявления осуществляется автоматически в соответствии со временем регистрации заявления на Едином портале государственных и муниципальных услуг (с точным указанием часов и минут).

Уведомление заявителя о регистрации заявления через «Личный кабинет» на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) осуществляется автоматически после внесения в ППУ сведений о регистрации заявления.

3.2.5. Срок выполнения административной процедуры –1 день.

3.3. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Юридические факты, являющиеся основанием для начала административной процедуры.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является наличие зарегистрированного заявления.

3.3.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры:

Должностным лицом, ответственным за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, является специалист, уполномоченный директором МБУ МРДК.

3.3.3. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры:

Должностное лицо, осуществившее прием заявителя, рассматривает заявление на предмет возможности оказания муниципальной услуги.

Для принятия решения должностное лицо просматривает график проведения экскурсий в музее, календарь рабочего времени, график экспозиций, загруженность экскурсовода, перечень тематики проводимых экскурсий.

На основании полученных сведений должностное лицо принимает решение о возможности предоставления муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.4. Результат административной процедуры:

Результатом административной процедуры является принятие решения о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или мотивированное решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.5. Срок выполнения административной процедуры – в течение 13 рабочих дней с момента регистрации заявления.

3.4. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в записи.

3.4.1. Юридические факты, являющиеся основанием для начала административной процедуры

Основанием для начала административной процедуры является принятое уполномоченным специалистом решение о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры:

Должностным лицом, ответственным за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, является специалист, уполномоченный директором МБУ МРДК.

3.4.3. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры:

3.4.3.1. Если в результате рассмотрения было принято решение о возможности предоставления муниципальной услуги, то в Журнал регистрации экскурсий вносится запись с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии).

Если в результате рассмотрения заявления было принято решение об отказе в предоставлении услуги, то в Журнале регистрации экскурсий напротив регистрационного номера заявления делается отметка об отказе.

В случае, если провести экскурсию, на которую подана заявка, в заранее забронированный день и час не представляется возможным, должностное лицо музея в течении трех рабочих дней обязано известить об этом заявителя и предложить другую дату и/или время проведения экскурсии.

3.4.3.2. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, ответ на заявление и (или) информационное письмо с разъяснением причин отказа в предоставлении муниципальной услуги направляется в день регистрации ответа.

3.4.3.3. Специалист сообщает заявителю (уполномоченному лицу) о готовности результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.3.4. В случае предоставления услуги при личном обращении, направления заявления по почте, после принятия решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении услуги, уведомление о принятом решении направляется заявителю почтой, электронной почтой.

3.4.3.5. При обращении заявителя через Единый портал государственных и муниципальных услуг уведомление о принятом решении (уведомление о статусе заявления) направляется заявителю в «Личный кабинет» заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг либо, по выбору заявителя, на электронную почту или путем направления СМС - оповещения.

3.4.4. Результат административной процедуры:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет один день.

4. Формы контроля за предоставлением услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий определенных настоящим регламентом, осуществляется в форме регулярного мониторинга соблюдения ответственными лицами комитета по культуре, молодежной политике и спорту администрации Ульчского муниципального района (далее – комитет) и МБУ МРДК положений настоящего регламента и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляет глава администрации района, заместитель главы администрации района по социальным вопросам, председатель комитета, директор МБУ МРДК.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается лицами, указанными в пункте 4.2. настоящего регламента.

В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур;
- последовательность исполнения административных процедур;
- иные действия, связанные с предоставлением услуг.

4.4. По результатам текущего контроля, лицами, указанными в пункте 4.2. настоящего регламента даются указания по устранению выявленных нарушений и контролируется их устранение.

4.5. Контроль за исполнением положений настоящего регламента включает в себя, помимо текущего контроля, проведение плановых и внеплановых проверок.

Внеплановые проверки проводятся на основании решения главы администрации района, в том числе по поступившей в администрацию района информации по нарушениям в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе содержащейся в жалобах заявителей.

4.6. В случае выявления в результате осуществления контроля за исполнением настоящего регламента нарушений прав заявителя, привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Для проведения проверки предоставления услуги формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие администрации района.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается председателем и членами комиссии.

Проверяемые должностные лица знакомятся под роспись в акте, после чего акт помещается в соответствующее номенклатурное дело.

4.8. Председатель комитета и директор МБУ МРДК несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим регламентом.

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

4.10. Граждане, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядков предоставления услуги или ненадлежащего исполнения административного регламента вправе обратиться с жалобой в администрацию района.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставление муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ специалистов комитета или МБУ МРДК, предоставляющих муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- в иных случаях.

5.2. Исчерпывающий перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается:

- в жалобе не указана фамилия заявителя - физического лица, наименование заявителя - юридического лица, направившего жалобу, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не указан адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- текст письменной жалобы не поддается прочтению;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, а также членов его семьи;

- в случае если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, председателем комитета или директором МБУ МРДК принимается решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в адрес комитета или МБУ МРДК или на имя председателя комитета или директора МБУ МРДК. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

- в случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направив-

шему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в адрес комитета или МБУ МРДК или на имя директора МБУ МРДК или председателя комитета;

- если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, или в электронном виде в адрес МБУ МРДК или комитета.

Заявитель может подать жалобу в досудебном (несудебном) порядке на действия (бездействия) и решения должностных лиц комитета или МБУ МРДК в письменной форме (в том числе электронной), а также на личном приёме заявителя по адресам:

- с. Богородское, ул. Партизанская, д. 7, тел. 8 (42151) 5-10-50, адрес электронной почты bgrdk @ yandex.ru; директор МБУ МРДК, часы приёма (понедельник-пятница с 09.00 ч. до 17.00 ч.).

- с. Богородское, ул. 30 лет Победы, д. 54, каб.22, тел. 8 (42151) 5-11-71, адрес электронной почты kultura2@bgr.kht.ru; председатель комитета, часы приёма (понедельник-пятница с 09.00 ч. до 17.00 ч.).

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Ульчского муниципального района, адреса электронной почты комитета или МБУ МРДК, предоставляющих муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Основанием, для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача жалобы заявителем.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо фамилию, имя, отчество учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо должность должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя - физического лица, либо наименование юридического лица, а также адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением или

действием (бездействием) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностного лица органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу;

- жалоба, поступившая от заявителя в форме электронного документа, должна содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме) заявителя. заявитель вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

- личную подпись и дату;

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

5.5. Жалоба, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа музеями, предоставляющими муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительством Российской Федерации установлены иные случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы, председатель комитета или директор МБУ МРДК принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных МБУ МРДК, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.5. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. При рассмотрении жалобы органом местного самоуправления или должностным лицом, предоставляющего муниципальную услугу, заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.9. Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Председатель комитет по культуре,
молодежной политике и спорту
администрации района Н.Н. Верещагина

Приложение 1

к административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

_____

Наименование органа,
предоставляющего муниципальную
услугу

_____

(наименование заявителя)

_____

(справочные данные: тел., факс, e-mail)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас записать на обзорную, тематическую, интерактивную экскурсию (нужное подчеркнуть) на тему:

_____

_____

_____

(указать предполагаемые дату, время проведения экскурсии, количество человек)

_____

(дата подачи заявления)

Приложение 2

к административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии»

Блок-схема
последовательности административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

