

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**КУЙТУНСКИЙ РАЙОН**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

«\_25\_»\_\_июня\_\_2012 г.

р.п. Куйтун

№\_\_428-п\_\_

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

В целях обеспечения прав граждан на информацию, повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования Куйтунский район от 06.05.2011 г. № 381 (ред. от 02.02.2012 года № 39) «О порядке разработки административных регламентов предоставления муниципальных услуг муниципального образования Куйтунский район», постановлением администрации муниципального образования Куйтунский район от 27.12.2011 года № 1121 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг муниципального образования Куйтунский район», ст.ст. 37, 46 Устава муниципального образования Куйтунский район, администрация муниципального образования Куйтунский район

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» согласно приложению 1 к настоящему постановлению.
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Отчий край» и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования Куйтунский район.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на директора муниципального казенного учреждения культуры «Куйтунский краеведческий музей» А.В.Антипина

Мэр муниципального образования  
Куйтунский район

А.И. Полонин

от « 25 » июня 2012 г. № 428-п

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
муниципального казенного учреждения культуры  
«Куйтунский районный краеведческий музей»  
муниципального образования Куйтунский район**

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

**1. Общие положения**

**1.1 Предмет регулирования административного регламента**

Настоящий административный регламент (далее – Регламент) регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга) соответственно между муниципальным казенным учреждением культуры «Куйтунский районный краеведческий музей» муниципального образования Куйтунский район (далее – учреждение) и получателями муниципальной услуги (государственный орган, орган местного самоуправления, юридическое либо физическое лицо). Регламент разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность административных действий при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

Действие настоящего Регламента распространяется на деятельность учреждения. Регламент размещается на Официальном сайте администрации муниципального образования Куйтунский район в сети Интернет (<http://kuitun.irkobl.ru/>).

**1.2. Круг заявителей.**

Получателями (заявителями) муниципальной услуги выступают любые юридические и физические лица.

Представитель заявителя - физическое лицо, действующее от имени заявителя. Полномочия представителя заявителя при предоставлении муниципальной услуги подтверждаются доверенностью, за исключением лиц, имеющих право действовать без доверенности от имени заявителя. Доверенность от имени юридического лица выдается за подписью его руководителя или иного лица, уполномоченного на это его учредительными документами, с приложением печати этой организации.

**1.2. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.2.1. Информация о месте нахождения учреждения: индекс: 665302, Иркутская обл., р.п. Куйтун, ул. Красного Октября, д. № 36

График работы учреждения:

Понедельник – пятница: с 8.30 час. до 17.30 час.

Перерыв на обед с 13.00 час. до 14.00 час.

Суббота – с 09.00 час. до 14.00

Выходные дни – суббота, воскресенье.

В субботние дни проводятся экскурсии по предварительным заявкам для группы не менее 10 чел. В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

Почтовый адрес для обращений в учреждение: 665302, Иркутская область, Куйтунский район, рабочий поселок Куйтун, ул. Карла Маркса, 36.

1.2.2. Телефоны для справок подразделений, предоставляющих муниципальную услугу: 8 (39536) 5-17-93;

1.2.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

1) непосредственно в учреждении;  
2) на официальном интернет сайте администрации муниципального образования Куйтунский район в сети Интернет (<http://kuitun.irkobl.ru/>).

3) с использованием средств телефонной связи.

4) лично специалистами или на информационных стендах в помещениях для приема Заявителей;

5) в письменном виде;

1.2.4. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать сведения:

- о местонахождении, графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок), электронном адресе;
- краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- о действиях заявителей, являющихся основанием для предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Информирование проводится в форме консультирования или публичного информирования (размещение информации на стендах в помещении учреждения) осуществляется по следующим вопросам:

Местонахождение органа, обращение в которое необходимо для получения муниципальной услуги;

должностные лица, уполномоченные представлять муниципальную услугу и номера контактных телефонов;

график работы органа, обращение, в которое необходимо для получения муниципальной услуги;

график личного приема руководителем и уполномоченными лицами;

адрес электронной почты;

порядок приема обращения;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

ход предоставления муниципальной услуги;

административные действия (процедуры) предоставления муниципальной услуги;

порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

досудебный и судебный порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, уполномоченных на предоставление услуги.

1.2.5. При консультировании по телефону:

1) сотрудник учреждения предоставляет устную информацию по следующим вопросам:

- перечень обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые осуществляется запись;

- расписание проведения экскурсий;

- стоимость одного билета на экскурсию;

- наличие дат и времени проведения экскурсии, не занятых ранее принятыми заявками;

- о принятии решения по конкретному заявлению;
- 2) сотрудник учреждения устно информирует заявителя;
- о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- о требованиях по оформлению заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги.

Иные вопросы рассматриваются только на основании соответствующего письменного обращения, либо при личном обращении заявителей в учреждении.

Информация о регламенте размещается на информационном стенде в холле учреждения в удобном для обозрения месте.

## **2. Стандарт предоставления услуги**

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

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

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

Муниципальная услуга «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» предоставляется Муниципальным казенным учреждением культуры «Куйтунский районный краеведческий музей» муниципального образования Куйтунский район.

Учреждение не вправе требовать от пользователей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включённых в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утверждённый Думой муниципального образования Куйтунский район.

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

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги в случаях, указанных в п. 2.9. Регламента, а также в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.**

2.4.1. При личном обращении или использовании средств телефонной связи регистрация записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии происходит непосредственно в момент обращения получателя муниципальной услуги в учреждении до полного получения необходимой информации.

2.4.2. Ответы по письменным обращениям, поступившим в письменном виде или по электронной почте, направляются в адрес заявителя методом почтовой или электронной рассылки в срок, не превышающий 5-ти рабочих дней с момента регистрации письменного или электронного обращения.

2.4.3. В случае если регистрация записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии требует подготовки, сотрудник может предложить получателю услуги обратиться в другое удобное для получателя время.

2.4.3. Допустимый срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 5-ти рабочих дней.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993, с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 №6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, №4, ст. 445; 2009, №1, ст. 1; 2009, №1, ст. 2);
- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (в редакции от 06.12.2011), (Российская газета № 202 от 08.10.2003);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 06.04.2011) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в редакции от 27.06.2011), (Российская газета № 168 от 30.07.2010);
- Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» ("Собрание законодательства РФ", 27.05.1996, N 22, ст. 2591, "Российская газета", N 104, 04.06.1996);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ("Российская газета", N 95, 05.05.2006, "Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060, "Парламентская газета", N 70-71, 11.05.2006);
- Законом РФ от 09 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" ("Российская газета", N 248, 17.11.1992, "Ведомости СНД и ВС РФ", 19.11.1992, N 46, ст. 2615;
- Федеральным законом от 15 апреля 1998 г. N 64-ФЗ "О культурных ценностях, перемещенных в Союз ССР в результате Второй мировой войны и находящихся на территории Российской Федерации" ("Собрание законодательства РФ", 20.04.1998, N 16, ст. 1799, "Российская газета", N 77, 21.04.1998);
- Федеральным законом от 25 июня 2002 г. N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации" ("Парламентская газета", N 120-121, 29.06.2002, "Российская газета", N 116-117, 29.06.2002, "Собрание законодательства РФ", 01.07.2002, N 26, ст. 2519);
- Постановлением Правительства РФ от 12.02.1998 № 179 (ред. от 08.05.2002) «Об утверждении Положений о Музейном фонде РФ, о Государственном каталоге Музейного фонда РФ, о лицензировании деятельности музеев в РФ» ("Собрание законодательства РФ", 23.02.1998, N 8, ст. 949, "Российская газета", N 43, 05.03.1998);
- Закон Иркутской области от 18.07.2008 N 45-оз «О музейном деле в Иркутской области» "Областная", N 82, 25.07.2008, "Ведомости ЗС Иркутской области", N 44 (том 2), 28.07.2008, с. 67.

- Уставом Муниципального казенного учреждения культуры «Куйтунский районный краеведческий музей» от 09.12.2011 г. № 1077;

- постановлением администрации муниципального образования Куйтунский район от 06.05.2011 № 381 «О порядке разработки и утверждения и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг муниципального образования Куйтунский район (в редакции от 02.02.2012);

- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Иркутской области, муниципальные правовые акты муниципального образования Куйтунский район.

**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 представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

2.6.1. Документом, необходимым для получения заявителем муниципальной услуги, является заявление с обязательным указанием:

а) фамилии, имени и отчества заявителя, контактного телефона, электронного или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ – для физических лиц;

б) полного наименования организации, фамилии, имени и отчества контактного лица, телефона, электронного, юридического и фактического адреса, по которому должен быть направлен ответ – для юридических лиц;

в) перечня обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые заявитель желает записаться;

г) удобных для заявителя даты и времени проведения экскурсий.

Рекомендуемая форма заявления размещена в приложении 1 к настоящему Регламенту.

2.6.2. Заявление может быть подано как при личном обращении в учреждение, так и направлено почтовой связью или по электронной почте.

2.6.3. Не допускается требовать от заявителя сведений, не предусмотренных подпунктом 2.6.1. Регламента.

**2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и которые заявитель вправе представить, а так же способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядке их представления:**

2.7.1. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

2.7.2. Запрещено требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.7.3. Запрещено требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов, органов местного самоуправления и

подведомственных органах местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

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

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

Причиной отказа в предоставлении муниципальной услуги может являться:

- отсутствие данных заявителя, указанных в п. 2.6.1. настоящего регламента;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона заявителя;
- отсутствие в плане работы учреждения указанных заявителем экскурсий;
- указанные заявителем дата и время проведения экскурсии совпадают с ранее принятой заявкой.

#### **2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах, выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.**

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведений о документах, выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, не имеется.

#### **2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины и иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется для заявителей на безвозмездной основе.

#### **2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.**

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

#### **2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления муниципальной услуги.**

Максимальный срок ожидания с целью подачи письменного заявления не должен превышать 15 минут. При личном обращении, а также по телефону информация предоставляется незамедлительно специалистом Учреждения.

**2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде.**

Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления заявления в день, предшествующий праздничному или выходному, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днями.

**2.15. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг.**

2.15.1. Для ожидания приема заявки на муниципальную услугу заявителям обеспечиваются места, оборудованные стульями или скамьями.

Места ожидания заявителей оборудованы информационными стендами, на которых размещается информация о:

- режиме работы учреждения;
- графике личного приема руководителем учреждения;
- порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;
- перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- перечне нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги.

2.15.2. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационным стендом.

2.15.3. Кабинеты, в которых осуществляется приём заявлений и выдача информации о предоставлении муниципальной услуги, оборудуются рабочими местами для сотрудников, местом для приёма заявителей и заполнения ими требуемых документов.

**2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.**

2.16.1. Предоставление муниципальной услуги предусматривает следующие требования к доступности для заявителей:

- открытый и равный доступ для всех заинтересованных заявителей к сведениям о муниципальной услуге (наименование, содержание, предмет услуги, правила предоставления услуги, порядок ее оказания);

- получение своевременной, полной и достоверной информации следующими способами:

1) по запросу заявителя, поступившему при личном обращении:

- непосредственно в учреждении, путем личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

- по телефону - в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации.

2) по письменному запросу заявителя:

- в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю;



- при обращении по электронной почте – в виде ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя.

2.16.2. Предоставление муниципальной услуги предусматривает следующие требования к качеству ее оказания:

- соблюдение состава и последовательности действий ответственных исполнителей, предоставляющих муниципальную услугу и ее получателей в соответствии с настоящим административным регламентом;

- соблюдение корректности при оказании муниципальной услуги;

- получение заявителем своевременно соответствующего результата, указанного в п. 2.3 Регламента.

- соблюдение стандарта муниципальной услуги;

- доступность заявителей к сведениям о муниципальной услуге посредством использования различных каналов, в том числе получения информации с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- возможность использования заявителями информации о предоставлении муниципальной услуги, размещенной на информационных стендах учреждения в доступном месте;

- обеспечение соблюдения сроков предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение качества предоставления услуги (оформление документов без технических ошибок);

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей.

## **2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.**

Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре, отсутствует.

## **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде**

### **3.1. Перечень административных процедур**

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги с использованием всех форм информирования включает в себя следующие административные процедуры:

- **Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии при личном обращении заявителя:**

1) Приём и регистрация обращения заявителя

- **Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии при письменном обращении заявителя посредством почтовой связи или по электронной почте:**

1) Прием и регистрация обращения заявителя.

2) Рассмотрение обращения и принятие решения о возможности предоставления муниципальной услуги.

3) Подготовка результата предоставления муниципальной услуги.

- **Предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) муниципальной услуги.**

3.1.2. Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой (приложение 2 к административному регламенту).

## **3.2. Описание административных процедур.**

### **3.2.1. Последовательность административных действий (процедур) при записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии при личном обращении заявителя:**

#### 1) Прием и регистрация обращения заявителя:

а) Основанием для начала предоставления муниципальной услуги являются письменная, в том числе в электронной форме или устная заявка на запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

б) Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления заявления в день, предшествующий праздничному или выходному, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днями.

При личном обращении (по телефону) заявителя, сотрудник учреждения должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой муниципальной услуге.

Если работник учреждения, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста учреждения.

- Для регистрации обращения специалист учреждения принимает следующие сведения о получателе муниципальной услуги:

- фамилии, имени и отчества заявителя, телефона, электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ – для физических лиц; полного наименования, фамилии, имени, отчества контактного лица, телефона, электронного адреса – для юридических лиц;
- наименование темы экскурсии, на которую заявитель желает записаться;
- удобные для заявителя дата и время проведения экскурсии;
- предполагаемое количество посетителей экскурсии, их возрастная категория, сфера деятельности.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 1 рабочего дня со дня поступления запроса.

в) Ответственным за прием и за регистрацию запросов является специалист учреждения.

г) Критериями принятия решения при осуществлении процедуры являются соответствие поставленных в запросе вопросов компетенции учреждения и отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

д) Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления (запроса) в специальном журнале регистрации заявлений (запросов) и проставление на письменном заявлении (запросе) регистрационного номера и даты регистрации, передача их на исполнение

е) Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – внесение соответствующей записи в журнале регистрации запросов.

При поступлении обращения (запроса) по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, ему направляется письменное уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении. Принятое к рассмотрению обращение (запрос) распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

### **3.2.2. Последовательность административных действий (процедур) при поступлении письменного запроса заявителя посредством почтовой связи или по электронной почте:**

#### 1) Прием и регистрация обращения заявителя.

а) Основанием для начала предоставления муниципальной услуги являются письменная, в том числе в электронной форме или устная заявка на запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

б) Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления заявления в день, предшествующий праздничному или выходному, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днями.

Специалист учреждения, ответственный за приём документов:

- устанавливает предмет обращения;
- проверяет наличие в заявлении всех необходимых реквизитов и данных, предусмотренных п. 2.6.1. Регламента;
- регистрирует заявление в книге учёта входящих документов установленной формы;
- не позднее следующего рабочего дня поступившее заявление передаётся специалисту учреждения, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 1 рабочего дня со дня поступления запроса.

в) Ответственным за прием и за регистрацию запросов является специалист учреждения.

г) Критериями принятия решения при осуществлении процедуры являются соответствие поставленных в запросе вопросов компетенции учреждения и отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

д) Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления (запроса) в специальном журнале регистрации заявлений (запросов) и проставление на письменном заявлении (запросе) регистрационного номера и даты регистрации, передача их на исполнение

е) Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – внесение соответствующей записи в журнале регистрации запросов.

При поступлении обращения (запроса) по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, ему направляется письменное уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении. Принятое к рассмотрению обращение (запрос) распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

## 2) Рассмотрение обращения и принятие решения о возможности предоставления муниципальной услуги.

а) Основанием для начала административной процедуры является регистрация поступившего запроса и передача его на исполнение.

б) Заявление рассматривается специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

На основании изучения (анализа) документов специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает решение:

- о предоставлении информации;
- об отказе в предоставлении информации.

Решение об отказе принимается, если имеется основание, указанное в пункте 2.8. Регламента.

Срок рассмотрения документов и принятия решения не должен превышать 5 рабочих дней с момента их поступления специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

в) Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист архивного отдела.

г) Критерием принятия решения при осуществлении административной процедуры является наличие или отсутствие оснований для предоставления муниципальной услуги.

д) Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении.

е) Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – регистрация запроса в журнале соответствующей тематики.

### 3) Подготовка результата предоставления муниципальной услуги.

а) Основанием для начала процедуры принятия решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги является зарегистрированный запрос пользователя.

б) Директор учреждения принимает решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

О принятом решении заявитель информируется:

при личном обращении **в течение рабочего дня** с момента обращения;

при обращении заявителя в письменном виде по почте или электронным каналам связи **не более 5 дней.**

в) Ответственным за принятия решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги является Директор учреждения.

г) Критериями принятия решения при осуществлении процедуры являются основания, предусмотренные настоящим административным регламентом.

д) Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги

е) Способ фиксации: специалист учреждения фиксирует запись на экскурсию в Журнале регистрации записей на экскурсии (приложение № 3 к Регламенту), либо подготовка и направление письма пользователю об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется работником музея в виде сопроводительного письма с указанием причин, послуживших основанием для отказа. Сопроводительное письмо подписывается директором учреждения.

### 4) Предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) муниципальной услуги.

а) Основанием для начала процедуры является принятия решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги

б) Работник, ответственный за приём документов, в течение одного рабочего дня регистрирует документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, и не позднее следующего дня направляет его заявителю.

в) Ответственным за принятия решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги является Директор учреждения.

Если в заявлении указано на желание заявителя получить результат предоставления муниципальной услуги лично, и имеется его контактный телефон, специалист, ответственный за приём документов, в день регистрации извещает заявителя о готовности документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги и возможности его получения.

При информировании в форме ответов на обращения, полученных по электронной почте, ответ направляется на электронный адрес заявителя.

После получения необходимой информации от заявителя специалист учреждения фиксирует запись в Журнале регистрации записей на экскурсии (приложение № 3 к Регламенту) либо дает мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

г) Критериями принятия решения при осуществлении процедуры являются основания, предусмотренные настоящим административным регламентом.

д) Результатом выполнения административной процедуры является предоставление муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

е) Способ фиксации: фиксация в Журнале регистрации записей на экскурсии и направление письма пользователю.

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

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

а) Текущий контроль за принятием решения, соблюдением и исполнением положений настоящего Административного регламента и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также положений, характеризующих требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны заявителей, осуществляет директор учреждения.

Текущий контроль включает рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащих жалобы на решения (действие, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов учреждения, принятие по ним решений и подготовку на них ответов.

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

4.2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок с целью выявления и устранения нарушений предоставления муниципальной услуги.

В результате проверок, в рамках контроля полноты и качества предоставления муниципальной услуги, при необходимости в административные действия настоящего Регламента вносятся соответствующие коррективы.

При проверках могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги или отдельные вопросы.

4.3. Плановые проверки полноты и качества исполнения Регламента проводятся один раз в год (по истечении года) в рамках оценки соответствия доступности и качества фактически предоставляемых Услуг стандарту предоставления Услуги.

Внеплановые проверки полноты и качества исполнения Регламента проводятся по конкретному обращению заявителя.

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

4.3.1. Должностное лицо, ответственное за предоставление Услуги, несёт персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления Услуги.

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

Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений настоящего Регламента, привлекаются к ответственности в соответствии с Федеральным законом «О муниципальной службе в Российской Федерации».

Ответственный исполнитель, назначенный директором учреждения, несет персональную ответственность за сроки, порядок и качество исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Регламенте. Директор учреждения несет ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений порядка выполнения административных процедур, а также иных нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

4.4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется директором учреждения.

4.4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения директором учреждения проверок соблюдения и исполнения работниками настоящего Регламента.

4.4.3. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан и организаций, рассмотрение и принятие решений, подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

4.4.4. Осуществлять контроль за порядком и сроками предоставления Услуги могут сами граждане путем получения информации о ней письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи либо по электронной почте.

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

#### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу**

5.1. Получатели муниципальной услуги (заявители) имеют право на обжалование действий или бездействий работников учреждения в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для обжалования действия или бездействия работников учреждения в досудебном порядке заявители могут обратиться к начальнику отдела культуры администрации муниципального образования Куйтунский район в устной форме (по телефону или при личном приеме), в письменной форме по почте или по сети Интернет.

Устные обращения (жалобы) на действие (бездействие) исполнителя муниципальной функции рассматриваются начальником отдела культуры администрации муниципального образования Куйтунский район.

В письменном обращении (жалобе) заявители указывают либо наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) или полное наименование юридического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагают суть обращения (жалобы), ставят личную подпись и дату.

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения обращения жалобы (претензии) не должен превышать 30 дней со дня получения обращения.

По результатам рассмотрения обращения (жалобы) начальником отдела культуры администрации муниципального образования Куйтунский район принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения (жалобы).

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, действия (бездействия) должностных лиц могут быть обжалованы в вышестоящие органы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

#### 5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть действия (бездействия), решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) 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;

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

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

7) отказ учреждения, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Основание для начала процедуры досудебного (внесудебное) обжалования. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебное) обжалования является обращение заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, должностного лица учреждения решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте 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;

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

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

5.5. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается:

в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а также сообщается по телефону или факсимильной связи, по электронной почте (при наличии такой информации и если указанные данные поддаются прочтению);

жалоба повторяет текст предыдущего обращения, на которое заинтересованному лицу давался письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В случае поступления такой жалобы заинтересованному лицу направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов;

Обращения заинтересованных лиц, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.6. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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 законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.7. Вышестоящие органы и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

В части досудебного обжалования заявитель вправе лично, а также письменно почтовым или факсимильным отправлением, с использованием сети «Интернет», официального сайта администрации района обратиться в адрес учреждения, отдел культуры, в администрацию муниципального образования Куйтунский район для обжалования действия (бездействия) и решений должностных лиц, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги:

- специалистов учреждения – к директору учреждения;

- директора учреждения к начальнику отдела культуры и мэру муниципального образования Куйтунский район.

5.8. Сроки рассмотрения жалобы.



Поступившая жалоба, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы учреждения, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или отказа в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические  
и интерактивные экскурсии»

ЗАЯВЛЕНИЕ  
получателя муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

Директору МКУК  
«Куйтунский районный краеведческий музей»»

от \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)  
(юридическое или физическое лицо)  
\_\_\_\_\_  
(контактный телефон, адрес, электронная почта)

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

\_\_\_\_\_  
(наименование темы экскурсии, на которую заявитель желает записаться)

\_\_\_\_\_  
(удобные для заявителя дата и время проведения экскурсии)

\_\_\_\_\_  
(предполагаемое количество посетителей экскурсии, их возрастная категория, сфера деятельности)

\_\_\_\_\_  
(дата) (подпись)

**БЛОК-СХЕМА**  
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»



Приложение № 3  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические  
и интерактивные экскурсии»

**ЖУРНАЛ УЧЁТА**  
**записей на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии**

дата проведения экскурсии	Наименование экскурсии	предполагаемое количество посетителей экскурсии, их возрастная категория, сфера деятельности	ФИО заявителя, контактные данные	стоимость билета	отметка принявшего заявление