

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

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент регулирует порядок предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий (административных процедур) при записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

1.2. Понятия и термины, используемые в административном регламенте

В настоящем административном регламенте используются следующие понятия и термины:

экскурсия – коллективное или индивидуальное посещение музея, выставки, достопримечательного места с познавательной или научной целью;

тематические экскурсии - это историческая экскурсия, в основу которой положено одно или несколько событий, объединенных одной темой (продолжительность- 45 минут);

обзорная экскурсия - это историческая экскурсия, в которой события излагаются крупным планом, что дает общее представление о городе, крае, области, республике, государстве в целом (продолжительность - 90 минут);

интерактивная экскурсия - историческая экскурсия, которая дает возможность посетителям принять активное участие в познавательном процессе с помощью проведения мастер-классов, опытов, концертных и театрализованных представлений, батальных сцен, а также с использованием современных компьютерных средств (продолжительность - 45 или 90 минут);

муниципальное учреждение культуры - учреждение, являющееся юридическим лицом, наделённое обособленным имуществом, которое закрепляется за ним на праве оперативного управления, созданное для осуществления социально- культурных функций некоммерческого характера, финансируемых из местного бюджета;

музей - учреждение, занимающееся собиранием, изучением, хранением и экспонированием предметов - памятников естественной истории, материальной и духовной культуры, а также просветительской и популяризаторской деятельностью;

сотрудник музея – специалист музейного дела, осуществляющий мероприятия по хранению, экспонированию музейных экспонатов и обслуживанию посетителей;

заявитель – физическое лицо, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений; юридическое лицо

независимо от организационно-правовой формы и ведомственной принадлежности, обратившееся за получением муниципальной услуги;
посетитель - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами музея (посетитель экскурсии, лекции, мероприятия, сайта).

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

2.2. Наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кировский историко-краеведческий музей с мемориалом С.М.Кирова и выставочным залом» (далее – Учреждение).

2.3. Информация о местонахождении и графике работы исполнителя муниципальной услуги

Юридический адрес Учреждения: 184256 Мурманская область, г. Кировск, ул. Советская, д.9.

Почтовый адрес Учреждения: 184256 Мурманская область, г. Кировск, ул. Советская, д.9.

Телефон/факс Учреждения: (81531) 5-26-63, 5-20-63

Электронный адрес Учреждения: museum25km@rambler.ru

Сайт Учреждения: www.museum25km.ru

Режим работы Учреждения:

Вторник – воскресенье 10.00-17.30;

Выходной – понедельник;

Санитарный день – последняя пятница месяца;

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

2.4. Описание заявителей муниципальной услуги

Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – заявители) являются физические и юридические лица, вне зависимости от гражданства и места регистрации, обратившиеся в Учреждение лично, по телефону или имеющие доступ к сайту Учреждения.

2.5. Основание для получения муниципальной услуги

Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя с информационным запросом по телефону, при посещении Учреждения или на его сайт: www.museum25km.ru.

2.6. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2.7. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.7.1. В Учреждении, осуществляющем запись, муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы Учреждения, указанном в п. 2.3. Регламента.

2.7.2. Муниципальная услуга предоставляется на официальном сайте Учреждения круглосуточно с любого автоматизированного рабочего места, оборудованного средствами электронной связи, позволяющими обеспечить доступ к сети Интернет.

2.7.3. Сроки исполнения муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида записи:

- посредством личного обращения (не более 30 минут);
- по телефону (не более 10 минут);
- по электронной почте (не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения);
- на сайте Учреждения в сети Интернет (в течение 2-х дней со дня регистрации обращения).

2.8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации Ч.4 от 18.12.2006 № 230-ФЗ¹
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»²;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»³;
- Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»⁴;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О Порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»⁵;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации»⁶;
- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01 ЗМО «О культуре»⁷;
- Постановлением администрации города Кировска от 16.09.2011 № 1097 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг культуры, искусства и дополнительного образования детей в области культуры и искусства, предоставляемых за счет местного бюджета населению муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией»;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Кировский историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирова и выставочным залом»;

¹ «Российская газета», № 289, 22.12.2006.

² «Российская газета», № 202, 08.10.2003.

³ «Российская газета», № 248, 17.11.1992.

⁴ «Российская газета», № 104, 04.06.1996.

⁵ «Российская газета», № 47, 22.11.1999.

⁶ «Российская газета», № 43, 05.03.1998.

⁷ «Мурманский вестник», № 92, 16.05.2000.

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области и муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией.

2.9. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Для получения муниципальной услуги заявитель может подать как письменное обращение, так и устное.

2.9.2. Письменное обращение подается на русском языке, и должно содержать: наименование Учреждения, в который направляется письменное обращение; фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (в случае известности); собственные данные: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения; состав запрашиваемой информации; личную подпись и дату (Приложение № 2).

2.9.3. От заявителей, обращающихся за получением муниципальной услуги по средствам электронной связи (сети Интернет) и по телефону вне помещений Учреждений, не требуются документы для предоставления муниципальной услуги (бланки, формы обращения, заявления и иные документы).

2.10. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и/или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

2.10.2. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в ее предоставлении являются:

- при обращении в письменном виде или по средствам электронной связи (сети Интернет) неточность или отсутствие сведений о дате, времени проведения экскурсии, контактных данных заявителя;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час;
- непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства, при которых предоставление муниципальной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждение линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений органов власти, технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами телефонной и электронной связи (сетью Интернет), а также другие обстоятельства, не зависящие от воли лиц, предоставляющих муниципальную услугу, и препятствующие выполнению обязательств по предоставлению муниципальной услуги);
- нарушение заявителем Правил пользования Учреждением.

Оснований для отказа в предоставлении доступа к информации, представленной на сайте Учреждений, не существует. Возможна приостановка доступа на сайты в связи с техническими неполадками на серверном оборудовании и/или техническими проблемами в сети Интернет.

2.11. Размер платы за предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги является для заявителей бесплатным.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, связанных с обслуживанием заявителей и территориально доступных для населения:

- по размерам и состоянию площадь основных и дополнительных помещений, занимаемых Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и заявителей в соответствии с санитарными, строительными нормами и правилами, правилами пожарной безопасности, безопасности труда;
- при оформлении входа в Учреждение и/или его филиалы обязательно наличие стандартной вывески с наименованием Учреждения, вывески с режимом работы, информации об изменениях в режиме работы в случае переноса выходных и праздничных дней;
- в Учреждении на информационных стендах в удобном для обозрения месте размещаются: информация об условиях предоставления муниципальной услуги, Правила пользования Учреждением, полный перечень оказываемых Учреждением услуг (в т. ч. платных с указанием цен), информация о номерах телефонов, информация о проводимых культурно-массовых мероприятиях, информация о способах доведения заявителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Учреждения и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге;
- для обслуживания заявителей Учреждение должно быть оснащено телефонной связью и оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов Российской Федерации и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. Рабочие места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны быть аттестованы.

2.12.2. Для ожидания приема заявителями должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов. Время ожидания в очереди при обращении заявителя для получения муниципальной услуги не более 15 минут.

2.12.3. Для предоставления муниципальной услуги Учреждение должно располагать необходимым числом музейных работников и технического персонала в соответствии со штатным расписанием. Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие категории персонала: научные сотрудники

2.12.4. Исполнение муниципальной услуги в режиме удаленного доступа заявителя осуществляют самостоятельно, специально оборудованных мест не требуется.

2.12.5. Официальный Интернет-сайт Учреждения, с которого производится запись на экскурсии, должен содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Ссылки для переходов к странице записи должны находиться на главной странице сайта.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

Доступность и качество предоставления муниципальной услуги оценивается по совокупности следующих показателей:

2.13.1. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

- доля заявителей, удовлетворенных графиком работы Учреждений – не менее 90%
 - достоверность предоставленной информации – 100%
 - простота и ясность изложения информации (доля заявителей, обратившихся повторно за информацией) – 5%
- 2.13.2. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги – 100%
 - количество обоснованных жалоб – 0
 - доля заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливость, эстетичность) персонала – 90%.

2.14. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

При обращении заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки действительности усиленной квалифицированной электронной [подписи](#) заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.11 №796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

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

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии при личном обращении в Учреждение или по телефону;
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии при обращении к сайту Учреждения.

3.1.2. Состав административных процедур предусмотрен блок-схемами порядка предоставления муниципальной услуги (Приложение № 1).

3.2. Последовательность действий при личном обращении заявителя в Учреждение

3.2.1. Прием от заявителя обращения на получение муниципальной услуги и его регистрация в журнале поступающей документации. В заявлении указывается фамилия, имя, отчество заявителя, место его регистрации и фактического проживания, контактные телефоны, содержание обращения. (Приложение №2).

3.2.2. Рассмотрение запроса от заявителя для установления его права на получение муниципальной услуги с учетом ограничений на предоставление сведений конфиденциального характера и иных ограничений, предусмотренных нормативными правовыми актами.

3.2.3. Предоставление муниципальной услуги заявителю в установленный законом срок (при личном обращении - не более 30 минут, при письменном – не более 30 дней с момента регистрации запроса; регистрация запроса в день его подачи) или отказ в предоставлении муниципальной услуги. (Приложение № 2).

3.2.4. Основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги является прием запроса от заявителя и регистрация его в журнале.

3.2.5. Общий максимальный срок рассмотрения документов не должен превышать при личном обращении – 30 минут, при письменном – 30 дней.

3.2.6. В решении об отказе в предоставлении муниципальной услуги в обязательном порядке должны быть указаны причины отказа (Приложение №3).

3.2.7. По результатам обработки обращения формируется официальный ответ в письменной или устной форме в зависимости от формы запроса заявителя, после чего результат регистрируется в журнале исходящей корреспонденции.

3.3. Последовательность действий при обращении заявителя к сайту Учреждения

3.3.1. Основанием для выполнения административной процедуры является самостоятельное подключение заявителя к сайту Учреждения.

3.3.2. При получении муниципальной услуги вне помещения Учреждения по средствам электронной связи (сети Интернет) на официальном сайте Учреждения заявитель переходит по ссылке с главной страницы сайта на страницу, где самостоятельно оформляет заявку в указанной форме (Приложение №2), предназначенной для получения муниципальной услуги. Письменное обращение (заявка) заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя и отчество заявителя, почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон – для физических лиц;
- полное наименование, адреса места нахождения и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон – для юридических лиц;
- перечень обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые заявитель желает записаться;
- численность экскурсионной группы;
- желаемая дата и время проведения экскурсии,
- способ информирования о предоставлении (невозможности предоставления) муниципальной услуги.

Письменное обращение должно быть написано на русском языке, разборчиво.

Для получения муниципальной услуги по средствам электронной связи (сети Интернет) на официальных интернет-сайтах Учреждения заявителю регистрация не требуется.

3.4. Подача заявления и документов в электронном виде.

3.4.1. В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения, следующие действия:

1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

2) формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа и отправляет его заявителю;

3) проверяет наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.10. Административного регламента.

При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 2.10. Административного регламента, должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения заявления и документов, выполняет с использованием программного обеспечения органа, следующие действия:

- 1) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;
- 2) подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа уведомление об отказе в приеме документов;
- 3) отправляет уведомление об отказе в приеме (сообщение об ошибке) заявителю.

При отсутствии оснований, указанных в пункте 2.10. Административного регламента, должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения заявления и документов выполняет с использованием программного обеспечения органа следующие действия:

- 1) регистрирует заявление и документы, формирует уведомление о приеме заявления и документов, подписывает ее усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа;
- 2) отправляет уведомление о приеме заявления и документов заявителю;
- 3) распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений работниками Учреждений осуществляется руководителями Учреждения.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

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

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги в виде проверок осуществляются на основании приказов Управления культуры.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Управления культуры) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги

(комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги начальник Управления культуры назначает должностных лиц Управления культуры, Учреждения, ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия административному регламенту, нарушений законодательства Российской Федерации.

Справку подписывают должностные лица, проводившие проверку, и начальник Управления культуры.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав получателей муниципальной услуги начальник Управления культуры рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностных лиц Учреждения за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за информирование об услуге, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги,

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами Учреждения требования административного регламента должна быть закреплена в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем Учреждения или иными уполномоченными им лицами.

4.3.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного информирования.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями административного регламента, законодательства Российской Федерации.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за рассмотрение обращений (жалоб) заявителей несет персональную ответственность за законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменному обращению, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Управления культуры с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноте и качеству предоставления муниципальной услуги, в случае нарушения прав и законных интересов получателей муниципальной услуги при ее предоставлении.

В тридцатидневный срок с момента регистрации в Управлении культуры поступившего обращения от граждан, их объединений или организаций, направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) УЧРЕЖДЕНИЯ И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц Учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами Учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного регламента.

5.1.3. Обращение (жалоба) подается на имя руководителя Учреждения. Обращение (жалоба) на действия руководителя Учреждения подается в Управление культуры г. Кировска.

5.1.4. Заявители имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу) по почте или по средствам электронной связи (сети Интернет).

Управление культуры города Кировска:

Местонахождение: г. Кировск, пр. Ленина, д. 18.

Почтовый адрес для направления обращений (жалоб):

184250 г. Кировск Мурманской области, пр. Ленина, д. 16.

Телефон руководителя: 8(81531) 55417, факс 8(81531)54108

Адрес электронной почты: upravkultura.kirovsk@yandex.ru

Сведения о местонахождении Учреждения, графике его работы указаны в п. 2.3. административного регламента.

5.1.5. Обращение должно содержать:

- наименование Управления культуры либо учреждения, в которое направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личная подпись заявителя и дата.

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

Обращение, поступившее в Управление культуры или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке](#), установленном настоящим административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.1.6. Перечень оснований для отказа либо для приостановления рассмотрения обращения:

- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Учреждения/Управления культуры, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что данное обращение и ранее направлялась в Управление культуры или одному и тому же должностному лицу Учреждения /Управления культуры. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.1.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения заявителя лично или письменно в адрес Учреждения /Управления культуры.

5.1.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае если Учреждение /Управление культуры располагает этой информацией и документами.

5.1.9. Письменное обращение (жалоба) рассматривается в течение 15 (пятнадцати) дней со дня его регистрации.

В случае обжалования отказа должностного лица и/или органа, предоставляющего 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 5 (пяти) рабочих дней со дня его регистрации.

5.1.10. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет обращение (жалобу), в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;
- 2) отказывает в удовлетворении обращения (жалобы).

5.1.11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.1.10, заявителю в письменной форме и/или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения обращения (жалобы).

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалобы), подписывают руководитель Управления культуры или руководитель Учреждения.

5.1.12. Руководитель Управления культуры, Учреждения проводят личный прием граждан. Предварительная запись граждан проводится при личном обращении, с использованием средств телефонной связи.

5.1.13. При личном приеме срок рассмотрения обращения (жалобы) устанавливает руководитель Управления культуры, Учреждения, но данный срок не должен превышать 15 дней со дня личного обращения.

5.1.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения обращения (жалобы) признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.1.15. Обращение (жалоба) считается рассмотренными, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

5.1.16. Положения настоящего Административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения обращений (жалоб) на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2. Порядок судебного обжалования

5.2.1. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, а также действия (бездействия) должностных лиц в судебном порядке.

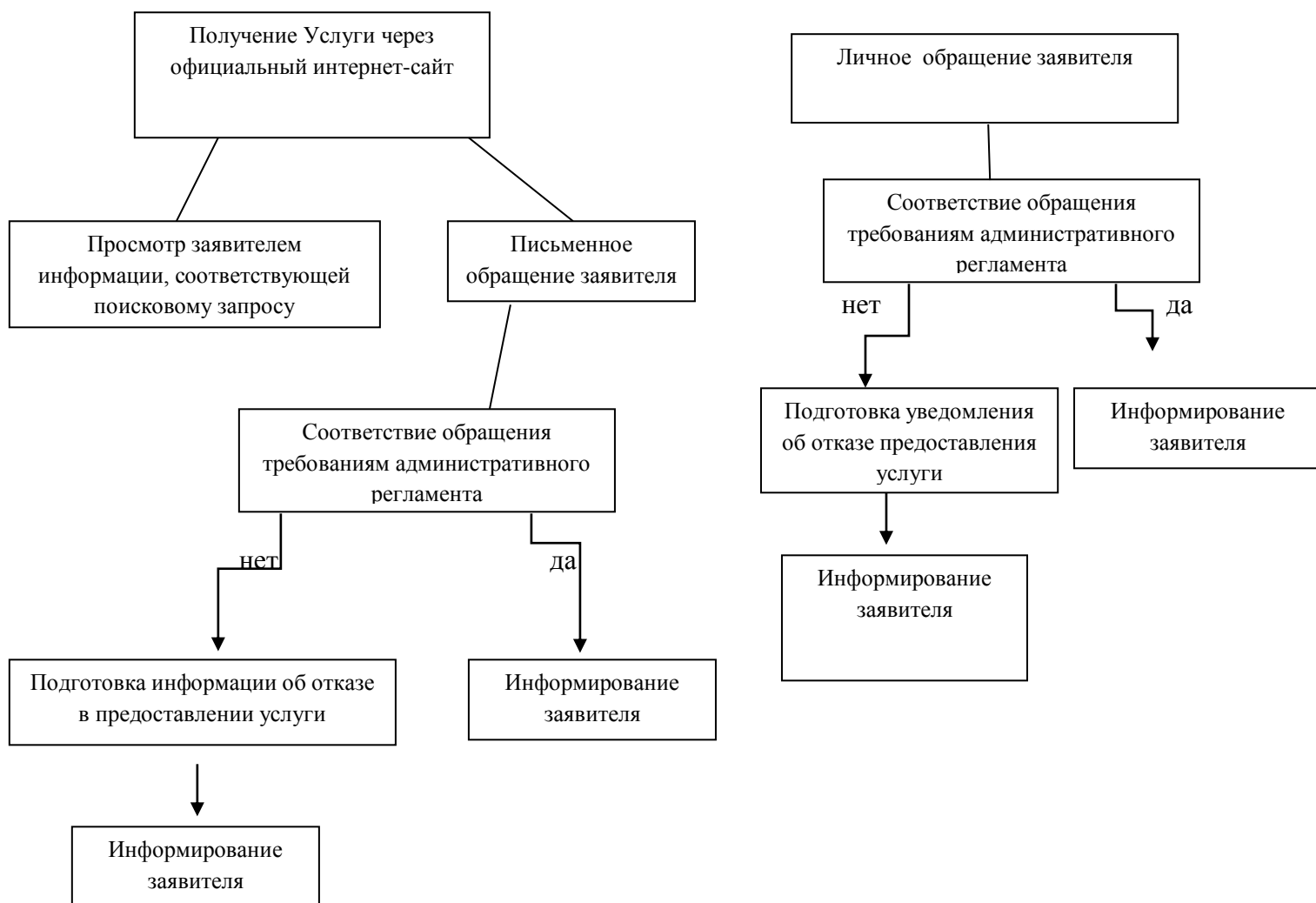
5.2.2. Порядок подачи заявлений на решения и действия (бездействия) должностных лиц и рассмотрение таких заявлений определяется действующим законодательством Российской Федерации.

5.2.3. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.2.4. В случае если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, он вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Приложение №1
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»



Приложение №2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии»

**Рекомендуемая форма заявки
на оказание муниципальной услуги**

Директору МБУК ИКМ г. Кировска

(Фамилия, имя, отчество)

от _____
(фамилия, имя, отчество физического лица или
наименование юридического лица)

(место регистрации, адрес, телефон, эл.адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

(дата)

(подпись)

Приложение №3
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии»

Форма уведомления об отказе на оказание муниципальной услуги

место для штампа	Руководителю _____ наименование юридического, физического лица _____ Ф.И.О. _____ _____ адрес
------------------	---

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в записи на экскурсию _____

На Ваш запрос администрация _____
(название учреждения)

сообщает, что запись на экскурсию _____

не представляется возможным, поскольку _____
(указывается причина)

_____ (должность лица, подписавшего сообщение)	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
---	--------------------	--------------------------------

М.П.

ФИО исполнителя, телефон