



ИСПОЛНИТЕЛЬНО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ
Администрация муниципального образования город Мончегорск
с подведомственной территорией
(АДМИНИСТРАЦИЯ города МОНЧЕГОРСКА)

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20.06.2012

№ 740

Мончегорск

**Об утверждении Административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**
(в редакции постановления администрации города Мончегорска от 26.06.2013 № 869)

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Уставом города Мончегорска, на основании Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением администрации города Мончегорска от 23.06.2011 № 598 "О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг по обращениям заявителей», в целях повышения качества оказания и доступности данной муниципальной услуги, обеспечения необходимых организационных, информационных, кадровых условий и порядка взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – Административный регламент).

2. Муниципальному бюджетному учреждению культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» (Сенкевич Т.И.) и муниципальному бюджетному учреждению культуры «Музей истории города Мончегорска» (Сорокина И.А.):

2.1. Организовать работу по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» в соответствии с утверждённым Административным регламентом.

2.2. Разместить настоящее постановление с приложением на интернет-портале "Государственные и муниципальные услуги Мурманской области" и направить в МБУ "УМСТО" (Иусов А.С.) для размещения на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования в газете «Мончегорский рабочий».

4. Контроль за выполнением Административного регламента возложить на заместителя главы администрации города М.П. Бирюкову.

Глава администрации города

Д.Н. Шапошников

Утвержден
постановлением администрации города
от 20.06.2012 № 740
(в редакции постановления администрации
города Мончегорска от 26.06.2013 № 869)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

1.1.1. Административный регламент (далее - регламент) предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - муниципальная услуга) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по осуществлению записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в муниципальные музеи, расположенные на территории города Мончегорска.

1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются юридические и физические лица (далее - заявители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Место нахождения администрации города Мончегорска (далее - администрация города): Мурманская область, город Мончегорск, проспект Metallургов, дом 37.

Почтовый адрес администрации города для направления документов и обращений: 184511, Мурманская область, город Мончегорск, проспект Metallургов, дом 37.

Место нахождения отдела культуры администрации города Мончегорска (далее - отдел культуры): Мурманская область, город Мончегорск, проспект Metallургов, дом 37.

Почтовый адрес отдела культуры для направления документов и обращений: 184511, Мурманская область, город Мончегорск, проспект Metallургов, дом 37.

Место нахождения муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава»: Мурманская область, город Мончегорск, проспект Metallургов, дом 46.

Почтовый адрес муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» для направления документов и обращений: 184511, Мурманская область, город Мончегорск, проспект Metallургов, дом 46.

Место нахождения муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска»: Мурманская область, город Мончегорск, улица Царевского, дом 2.

Почтовый адрес муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска» для направления документов и обращений: 184511, Мурманская область, город Мончегорск, улица Царевского, дом 2.

1.3.2. График работы администрации города: понедельник-четверг с 9.00 до 18.15, пятница с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота и воскресенье - выходные дни. В предпраздничные дни график работы сокращён на один час.

График работы отдела культуры: понедельник с 9.00 до 18.00, вторник-пятница с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота и воскресенье - выходные дни. В предпраздничные дни график работы сокращён на один час.

График работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава»: вторник-воскресенье с 12.00 до 18.00, понедельник - выходной день. В предпраздничные дни график работы сокращён на один час. Последний четверг месяца - санитарный день. *(в редакции постановления администрации города Мончегорска от 26.06.2013 № 869)*

График работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска»: вторник-пятница с 10.00 до 18.00, суббота и воскресенье – с 11.00 до 18.00, понедельник - выходной день. В предпраздничные дни график работы сокращён на один час. Последний день месяца - санитарный день.

1.3.3. График приёма граждан главой администрации города: четверг с 16.00 до 18.00.

График приёма граждан заместителем главы администрации города, курирующим деятельность отдела культуры: среда с 15.00 до 17.00.

График приёма граждан начальником отдела культуры: в течение рабочего дня.

График приёма граждан директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава»: в течение рабочего дня.

График приема граждан директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска»: в течение рабочего дня.

1.3.4. Номера телефонов для справок.

Номер телефона отдела культуры: (81536)7-36-08.

Номер телефона муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава»: (81536) 5-52-75.

Номер телефона муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска»: (81536) 3-47-05.

1.3.5. Адрес электронной почты администрации города: pochta@monchegorsk-adm.ru.

Адрес электронной почты отдела культуры: kultura@monchegorsk-adm.ru.

Адрес электронной почты муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава»: museumk@yandex.ru

Адрес электронной почты муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска»: migm@bk.ru.

1.3.6. Официальные сайты.

Официальный сайт органов местного самоуправления города Мончегорска: <http://monchegorsk.gov-murman.ru>. *(в редакции постановления администрации города Мончегорска от 26.06.2013 № 869)*

Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области: 51.gosuslugi.ru.

Официальный сайт муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава»: www.museum.3dn.ru.

Официальный сайт муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города»: <http://mig.org.ru>. *(в редакции постановления администрации города Мончегорска от 26.06.2013 № 869)*

1.3.7. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги включает в себя предоставление заинтересованному лицу следующей информации:

а) о месте нахождения, графиках работы, почтовых и электронных адресах администрации города, отдела культуры, муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава»; муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска»;

б) о графиках приёма граждан главой администрации города, заместителем главы администрации города, курирующим деятельность отдела культуры, начальником отдела культуры, директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города», директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава»;

в) об адресе официального сайта органов местного самоуправления города Мончегорска, адресе официального сайта муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава», адресе официального сайта муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска», интернет-портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области;

г) о номерах кабинетов, в которых предоставляется муниципальная услуга, фамилиях, именах, отчествах и должностях должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

д) о документах, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

е) об основаниях для отказа в приёме документов, приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги;

ж) о порядке обжалования решений, действий (бездействия) муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава», муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска» и их должностных лиц.

Информация по процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется при личном или письменном обращении, с использованием средств телефонной связи, информационных стендов, расположенных в месте предоставления муниципальной услуги, по электронной почте, посредством её размещения на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава», официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска», официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска и интернет-портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

1.3.8. Должностные лица муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» и муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска», осуществляющие индивидуальное устное информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги, принимают все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Время ожидания заинтересованного лица в очереди при личном обращении не должно превышать 30 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

1.3.9. Письменные обращения заинтересованного лица по процедуре предоставления муниципальной услуги рассматриваются должностными лицами муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» и муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска» в срок не более 5 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.10. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется должностными лицами муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» и муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска» в соответствии с графиком работы. Время разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.11. Информирование заинтересованных лиц по процедуре предоставления муниципальной услуги по электронной почте осуществляется должностными лицами муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» и муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска» в срок не более 5 рабочих дней со дня получения обращения.

1.3.12. На информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска, на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» и на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска» размещается следующая обязательная информация:

а) адрес официального сайта органов местного самоуправления города Мончегорска, адреса интернет-портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области, официального сайта муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» и официального сайта муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска»;

б) графики работы, почтовые и электронные адреса, администрации города, отдела культуры, муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» и муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска»;

в) графики приёма граждан главой администрации города, заместителем главы администрации города, курирующим деятельность отдела культуры, директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» и директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска»;

г) стандарт предоставления муниципальной услуги;

д) порядок, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения;

е) порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) муниципального бюджетного учреждения культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» и муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска», а также должностных лиц.

1.3.13. На информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры

«Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» и на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории города Мончегорска» размещается следующая обязательная информация:

- а) перечень предлагаемых обзорных, тематических и интерактивных экскурсий;
- б) график экскурсионного обслуживания.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2.2. Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Мончегорский музей цветного камня имени В.Н. Дава» и муниципальным бюджетным учреждением культуры «Музей истории города Мончегорска» (далее - учреждения).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- запись заявителя на посещение обзорной, тематической и интерактивной экскурсии;
- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Общий максимальный срок предоставления муниципальной услуги - 5 рабочих дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.4.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.4.3. Срок передачи (направления) результата предоставления муниципальной услуги - в день регистрации результата предоставления муниципальной услуги должностным лицом, ответственным за направление (передачу) результата предоставления муниципальной услуги.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Мурманской области, муниципальных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993, № 237);

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета» 17.11.1992 № 248);

Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» («Российская газета», № 104, 04.06.1996).

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», 08.10.2003, № 202);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168);

Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», 08.04.2011, № 75);

постановлением Правительства Российской Федерации от 07.07.2011 № 553 «О порядке оформления и предоставления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства РФ», 18.07.2011, № 29, ст. 4479);

Законом Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре» («Мурманский вестник», 16.05.2000, № 88);

Уставом муниципального образования город Мончегорск с подведомственной территорией, принятого решением Совета города Мончегорска от 28.10.2010 № 81 («Мончегорский рабочий» от 07.10.2010 № 146 (10801);

постановлением администрации города Мончегорска от 04.02.2013 № 157 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие) администрации города Мончегорска и муниципальных учреждений, их должностных лиц, муниципальных служащих» (газета Мончегорск официальный», 02.03.2013 № 16). *(в редакции постановления администрации города Мончегорска от 26.06.2013 № 869)*

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги необходимо заявление по форме, согласно приложению № 1 к административному регламенту.

2.6.2. Заявление может быть представлено заявителем лично, направлено с использованием почтовой связи или электронной почты.

2.6.3. Заявление может быть представлено заявителем на бумажных носителях или в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлено в учреждения с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2.6.4. Заявление о предоставлении муниципальной услуги должно содержать:

- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя - физического лица, адрес места регистрации и (или) фактического проживания, электронный (при наличии) адрес, контактный телефон;

- полное наименование заявителя - юридического лица с указанием организационно-правовой формы, место нахождения, почтовый, электронный адрес, контактный телефон, должность, фамилия, имя, отчество руководителя;

- тема экскурсии;

- дата и время проведения экскурсии;

- численность экскурсионной группы;

- подпись заявителя – физического лица или лица, действующего от имени заявителя - юридического лица.

2.6.5. Заявление не должно содержать подчисток, приписок, иных не оговоренных исправлений, нецензурных и оскорбительных выражений. Текст заявления должен быть написан разборчиво.

2.6.6. Заявление заполняется машинописным способом или от руки чернилами чёрного или синего цвета.

2.6.7. Запрещается требовать от заявителей предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление и осуществление которых не

предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, а также документов и информации, находящихся в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными нормативными правовыми актами, за исключением документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основанием для отказа в приёме документов является несоответствие представленного заявления требованиям пункта 2.6.4. административного регламента.

2.8. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- несоответствие представленного заявления требованиям пункта 2.6.4. административного регламента;
- отсутствие заявленной тематики экскурсии в перечне проводимых учреждением обзорных, тематических и интерактивных экскурсий;
- заявленное время проведения экскурсии не предусмотрено графиком экскурсионного обслуживания учреждения.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы, за предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

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

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день поступления в журнале регистрации входящих документов.

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

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга и услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги

2.12.1. Здания, в котором расположены учреждения, должны быть оборудованы отдельным входом для свободного доступа граждан.

2.12.2. Центральный вход в здания, в которых расположены учреждения, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

2.12.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.12.4. В помещении, в котором предоставляется муниципальная услуга, должны предусматриваться места для ожидания, информирования и приёма заявителей.

2.12.5. Приём заявителей осуществляется в отведённом для этой цели помещении, соответствующем санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности.

2.12.6. В местах информирования обеспечивается доступ заинтересованных лиц для ознакомления с информацией не только в часы приёма, но и в рабочее время, когда приём заявителей не ведётся.

Место информирования оборудуется стендами (напольными стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.12.7. В месте ожидания устанавливаются стулья для заявителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, осуществляющее приём документов.

В местах ожидания выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (напольные стойки) с образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями. В местах ожидания на столах (стойках) могут размещаться газеты, журналы, брошюры, буклеты и иная печатная продукция по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.12.8. Кабинет, в котором осуществляется приём заявителей, а также приём документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдача результата предоставления муниципальной услуги должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего приём.

Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, обеспечиваются личной информацией о фамилии, имени, отчестве и занимаемой должности.

Кабинет, в котором осуществляется приём заявителей, а также приём документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдача результата предоставления муниципальной услуги, должен иметь место для раскладки документов, и оборудован стульями.

2.12.9. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведётся приём только одного заявителя.

Одновременное консультирование и (или) приём двух и более заявителей не допускается.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. К показателям, характеризующим качество и доступность муниципальной услуги, относятся:

- срок предоставления муниципальной услуги;
- время ожидания в очереди при подаче документов для предоставления муниципальной услуги;
- время ожидания в очереди при получении результата муниципальной услуги;
- доступность для заявителей муниципальной услуги в электронном виде;

- количество обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления муниципальной услуги;
- удовлетворённость граждан и организаций качеством и доступностью муниципальной услуги;
- полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.14. Иные требования

Бланки заявления на предоставление муниципальной услуги заявитель может получить в электронном виде на интернет-портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51gosuslugi.ru>.

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

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

3.1.1. Приём и регистрация заявления.

3.1.2. Подготовка ответа заявителю.

3.1.3. Направление (передача) результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.2. Последовательность административных действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 2).

3.3. Приём и регистрация документов.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в учреждение заявления о предоставлении муниципальной услуги, доставленного заявителем лично, направленного по почте, или по электронной почте.

3.3.1. Приём заявления для предоставления муниципальной услуги на личном приёме.

Должностное лицо, ответственное за приём и регистрацию заявления:

- в день поступления регистрирует заявление в журнале регистрации входящих документов с присвоением регистрационного номера;

- устанавливает наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- в случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, уведомляет в устной форме заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги с разъяснением причин принятия такого решения;

- в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в день регистрации передаёт принятое и зарегистрированное заявление на визирование директору учреждения.

Директор учреждения не позднее одного рабочего дня со дня поступления визирует зарегистрированное заявление и передаёт его для подготовки ответа должностному лицу, ответственному за подготовку ответа заявителю.

3.3.2. Приём заявления для предоставления муниципальной услуги, поступившего по почте, электронной почте.

Должностное лицо, ответственное за приём и регистрацию заявления:

- в день поступления регистрирует заявление в журнале регистрации входящих документов с присвоением регистрационного номера;

- устанавливает наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- в случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в день регистрации заявления подготавливает проект уведомления в письменной форме об отказе в предоставлении муниципальной услуги с разъяснением причин принятия такого решения и передаёт его на подпись директору учреждения;

- в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в день регистрации передаёт принятое и зарегистрированное заявление на визирование директору городского центра культуры.

Директор учреждения:

- не позднее одного рабочего дня со дня поступления подписывает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги и передаёт его должностному лицу, ответственному за передачу (направление) результат предоставления муниципальной услуги заявителю;

- не позднее одного рабочего дня со дня поступления зарегистрированное заявление визирует и передаёт его для подготовки ответа должностному лицу, ответственному за подготовку ответа.

Срок выполнения административных действий - 2 рабочих дня.

Результат административной процедуры:

- зарегистрированное заявление;
- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4. Подготовка ответа заявителю.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление должностному лицу, ответственному за подготовку ответа, зарегистрированного и завизированного заявления.

Должностное лицо, ответственное за подготовку ответа заявителю:

- готовит проект письменного ответа заявителю;
- передаёт проект письменного ответа заявителю на подпись директору учреждения.

Директор учреждения:

- не позднее рабочего дня со дня поступления подписывает письменный ответ заявителю;

- в день подписания передаёт подписанный письменный ответ заявителю должностному лицу, ответственному за передачу (направление) результат предоставления муниципальной услуги заявителю.

Срок выполнения административных действий - 2 рабочих дня.

Результат административной процедуры - письменный ответ заявителю.

3.5. Направление (передача) результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление должностному лицу, ответственному за передачу (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю, подписанного письменного ответа или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.1. Передача результата предоставления муниципальной услуги на личном приёме.

Должностное лицо, ответственное за передачу (направления) результата предоставления муниципальной услуги:

- в день поступления регистрирует письменный ответ или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги в журнале исходящих документов с присвоением регистрационного номера;

- в день регистрации передаёт под роспись заявителю письменный ответ или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги во время личного приёма.

3.5.2. Направление результата предоставления муниципальной услуги по почте, или по электронной почте.

Должностное лицо, ответственное за передачу (направление) результата предоставления муниципальной услуги:

- в день поступления регистрирует письменный ответ или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги в журнале исходящих документов с присвоением регистрационного номера;

- в день регистрации направляет заявителю письменный ответ или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги по почте или по электронной почте на электронный адрес заявителя.

Срок выполнения административных действий - 1 рабочий день.

Результат выполнения административной процедуры - передача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за исполнением административного регламента осуществляется в форме проверок. Проверки носят текущий, плановый и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителей).

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами учреждения положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений, осуществляется путем проведения проверок директором учреждения.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором учреждения.

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

Внеплановые проверки осуществляются на основании приказа начальника отдела культуры.

Плановые проверки осуществляются на основании планов работы отдела культуры на текущий календарных год.

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления фактов нарушений прав и законных интересов заявителей виновные должностные лица привлекаются к дисциплинарной и административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Должностное лицо учреждения, ответственное за прием и регистрацию заявления, несет персональную ответственность за:

- соблюдение срока и порядка приема и регистрации заявления;
- правомерность и обоснованность принимаемых решений.

4.6. Должностное лицо учреждения, ответственное за подготовку ответа заявителю, несет персональную ответственность за соблюдение срока подготовки результата предоставления муниципальной услуги.

4.7. Должностное лицо учреждения, ответственное за направление (передачу) результата предоставления муниципальной услуги, несет персональную ответственность

за соблюдение срока и порядка направления (передачи) результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

4.8. Персональная ответственность должностных лиц учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

4.9. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) отраслевого (функционального) органа или структурного подразделения администрации города, муниципального учреждения, а также их должностных лиц

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение, действие (бездействие) учреждений, их должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приёме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;
- 7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба на решения, действия (бездействие) учреждений, их должностных лиц, рассматриваются их руководителями.

Жалоба на решения, действия (бездействие) руководителей учреждений рассматривается начальником отдела культуры.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 3 к регламенту.

5.5. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование учреждения предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения или действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса)

электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемом решении, действии (бездействии) учреждения, его должностного лица;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) учреждения, его должностного лица.

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

5.6. В случае если жалоба подаётся через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляются:

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

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

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

5.7. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель имеет право обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе по почте, а также при проведении личного приёма граждан или в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

В электронной форме жалоба подаётся заявителем посредством:

официального сайта органов местного самоуправления города Мончегорска, официального сайта учреждения;

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

регионального портала государственных и муниципальных услуг.

5.8. Жалоба, поступившая в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим разделом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.6 регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.9. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации в журнале регистрации и учёта жалоб.

5.10. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа в приёме 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 её регистрации.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание

которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в подпункта 1 - 2 пункта 5.11 регламента, в письменной форме.

Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование учреждения, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.14. В случае если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию учреждения, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации поступившей жалобы, обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на её рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.16. Учреждения отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.17. Учреждения оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.18. Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.» *(в редакции постановления администрации города Мончегорска от 26.06.2013 № 869)*

Директору МБУ « _____ »

Ф.И.О. директора

Для физических лиц:

Ф.И.О. заявителя

адрес заявителя (регистрации/фактического проживания)

адрес электронной почты (при наличии)

номер контактного телефона

Для юридических лиц:

Директору МБУ « _____ »

Ф.И.О. директора

место нахождения (юридический, фактический адрес)

почтовый адрес

электронный адрес

номер контактного телефона

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу записать на

(указывается вид экскурсии, тема экскурсии, дата и время проведения экскурсии)

Численность экскурсионной группы _____

Для физических лиц:

Подпись заявителя

(_____)
расшифровка

Дата _____
(число, месяц, год)

Для юридических лиц

(должность руководителя)

Подпись _____
расшифровка

Дата _____
(число, месяц, год)

**Блок - схема
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**



Форма жалобы

В _____

(указывается - администрация города Мончегорска или наименование

функционального органа, структурного подразделения, муниципального учреждения)

(Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя)

(место проживания)

(почтовый адрес)

(номер (номера) контактного телефона, адрес электронной почты)

В _____

(указывается - администрация города Мончегорска или наименование

функционального органа, структурного подразделения, муниципального учреждения)

(наименование юридического лица)

(место нахождения)

(почтовый адрес)

(номер (номера) контактного телефона, адрес электронной почты)

Жалоба на решение, действие (бездействие)

(излагаются сведения об обжалуемом решении или действии (бездействии) с указанием наименования функционального органа, структурного подразделения, муниципального учреждения,

должности, фамилии, имени, отчества должностного лица, муниципального служащего, решение, действие (бездействие) которых обжалуется,

доводы о нарушении прав и законных интересов противоправным решением, действием (бездействием)

В подтверждение вышеизложенного, прилагаю следующие документы:

1. _____
2. _____
3. _____

" "

(число)

(месяц)

(год)

(подпись)

(расшифровка подписи)