

Утвержден
постановлением администрации
Губкинского городского округа
от «20» апреля 2012 года № 685-па
изменения внесены постановлениями
№ 2708-па от 11.11.2013 г.,
№ 3224-па от 31.12.2013 г.,
№ 407-па от 11.03.2016 г.,
№ 832-па от 29.05.2017 г.,
№ 71-па от 29.01.2018 г.,
№ 1244-па от 10.09.2020 г.

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,
проводимые муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Губкинский краеведческий музей»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальным бюджетным учреждением культуры «Губкинский краеведческий музей» (далее - Регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителями действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физическое или юридическое лицо, заинтересованное в записи на экскурсию, проводимую муниципальным бюджетным учреждением культуры «Губкинский краеведческий музей» (далее – заявитель).

Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги лично либо через своего представителя, имеющего право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения его заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от имени заявителя при получении муниципальной услуги.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется управлением культуры администрации Губкинского городского округа (далее - Управление), муниципальным бюджетным учреждением культуры «Губкинский краеведческий музей» (далее – музей), в структуру которого входят филиалы - Мемориально-культурный комплекс В.Ф. Раевского и музей истории КМА.

1.3.2. Справочная информация о местах нахождения, графиках работы, контактных телефонах, адресах официальных сайтов, электронной почты администрации Губкинского городского округа (далее – Администрация), Управления, музея размещена на официальном сайте органов местного самоуправления Губкинского городского округа – www.gubkinadm.ru в сети Интернет, на официальном сайте Управления – www.gubkin-kultura.ru, в Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» – www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал), Региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Белгородской области» – www.gosuslugi31.ru (далее – Региональный портал), на официальном сайте музея - <https://gkm-mbuk.ru/>.

1.3.3. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется по следующим направлениям:

- о месте нахождения и графике работы;
- о справочных телефонах;
- об адресах официальных сайтов, электронной почты;
- о порядке получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- о ходе предоставления муниципальной услуги;
- о порядке досудебного (внесудебного) обжалования заявителями решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.4. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- посредством личного обращения заявителей;
- на основании письменного обращения;
- по телефону;
- по электронной почте;
- посредством размещения информации на Едином портале;
- посредством размещения информации на Региональном портале;
- посредством размещения информации на официальных сайтах органов местного самоуправления Губкинского городского округа, Управления, музея;
- посредством размещения информации на информационных стендах музея.

1.3.5. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность представляемой информации;
- чёткость изложения информации;
- полнота информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность представления информации.

1.3.6. При личном обращении заявителей специалист Управления, музея (далее – специалист) должен представиться, сообщить свои фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, дать заявителю полный, точный и понятный ответ по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность индивидуального личного информирования каждого заявителя составляет не более 15 минут.

1.3.7. При информировании по телефону ответ на телефонный звонок специалист должен начать с информации о наименовании органа, музея, в который позвонил заявитель, назвать свои фамилию, имя, отчество, должность, затем в вежливой форме дать заявителю полный, точный и понятный ответ по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность индивидуального устного информирования каждого заявителя составляет не более 15 минут.

1.3.8. В случае если в обращении заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию специалиста, при личном обращении заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При обращении заявителя по телефону специалист должен переадресовать (перевести) телефонный звонок на другое должностное лицо или сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.9. При информировании по письменным обращениям и обращениям, направленным по электронной почте, ответ предоставляется в письменной форме путем непосредственной выдачи заявителю либо путем его отправки по почте, либо направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении в зависимости от способа предоставления информации, указанного в обращении.

При отсутствии в обращении указания на способ предоставления информации ответ направляется по почте.

1.3.10. При информировании по письменным обращениям и обращениям, направленным по электронной почте, ответ предоставляется в срок, не превышающий 10 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.11. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляются в порядке, предусмотренном пунктами 1.3.6.-1.3.10. Регламента. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится предоставление муниципальной услуги.

1.3.12. На официальном сайте органов местного самоуправления Губкинского городского округа, Управления, музея, на Едином и Региональном порталах в сети Интернет, информационных стендах музея, размещается следующая информация:

- место нахождения, режим работы, график приёма заявителей, номера телефонов для справок, адреса официальных сайтов органов местного самоуправления Губкинского городского округа, Управления, музея в сети Интернет, адреса электронной почты;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги с указанием реквизитов и источников официального опубликования;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) при предоставлении муниципальной услуги;

- текст Регламента;

- иная информация, необходимая для получения муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальным бюджетным учреждением культуры «Губкинский краеведческий музей».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Губкинский краеведческий музей», в структуру которого входят Мемориально-культурный комплекс В.Ф. Раевского и музей истории КМА.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, представляемых в результате предоставления таких услуг, включённых в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, утверждённый Советом депутатов Губкинского городского округа.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись заявителя на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию, проводимую музеем (далее – экскурсия);

- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок, в течение которого заявителю должна быть предоставлена запись на экскурсию, при личном обращении в музей – 30 минут.

Прием заявителей при личном обращении осуществляется в соответствии с установленным графиком работы музея.

2.4.2. Срок, в течение которого заявителю должна быть предоставлена запись на экскурсию при направлении заявления в письменной форме – 2 рабочих дня со дня получения музеем заявления.

2.5. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальных сайтах органов местного самоуправления Губкинского городского округа, Управления, музея, на Едином и Региональном порталах в сети Интернет, информационных стендах в музее.

2.7. Управление, музей обеспечивают размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги на официальных сайтах органов местного самоуправления Губкинского городского округа, Управления, музея, на Едином и Региональном порталах в сети Интернет, на информационных стендах музея.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, представляемых заявителем.

2.8.1. Для предоставления муниципальной услуги при личном обращении в музей заявителем предоставляется документ, удостоверяющий личность.

Для предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя в письменной форме по почте или электронной почте заявителем предоставляется заявление.

Примерная форма заявления приводится в приложении № 1 к Регламенту.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги представителя заявителя представляется документ, подтверждающий полномочия представителя выступать от имени заявителя при предоставлении муниципальной услуги (находится в личном пользовании представителя заявителя).

Для получения муниципальной услуги через официальный сайт музея в сети Интернет без посещения музея, предоставление документов не предусмотрено.

2.8.2. Запрос документов в порядке межведомственного взаимодействия не предусмотрен.

2.9. Запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено

нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов,

необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов.

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления муниципальной услуги.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- не представлены документы, указанные в пункте 2.8.1. Регламента;
- отсутствие тематики экскурсии, заявленной заявителем, в перечне проводимых музеем экскурсий;
- отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения музея.

2.13. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.14. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении за предоставлением муниципальной услуги в помещении музея и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

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

2.16.1. При предоставлении муниципальной услуги при личном обращении в музей устное заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в журнале записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии непосредственно при обращении заявителя.

2.16.2. Заявление о предоставлении муниципальной услуги, поступившее в письменной форме по почте или электронной почте, регистрируется в день его поступления в книге регистрации входящих документов.

2.17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания, информационным стендам, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством о социальной защите инвалидов.

2.17.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- здание, в котором находится музей, расположено с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта;

- центральный вход в здание оформляется информационной вывеской с указанием полного наименования музея, режима работы, места нахождения;

- прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях;

- места для предоставления муниципальной услуги включают места для ожидания, информирования, приема заявителей, которые оборудованы стульями, столами, и обеспечиваются бумагой и письменными принадлежностями для возможности оформления документов, а также оборудованы информационными стендами;

- у входа в каждое помещение размещаются информационные таблички с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием, графика работы.

2.16.2. Требования к размещению и оформлению информационных стендов:

- стенды, содержащие информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, перечень представляемых документов, размещаются в фойе музея;

- текст материалов, размещаемых на стендах, печатается удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14), основные моменты и наиболее важные места выделяются;

- информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать дату размещения и регулярно обновляться.

2.17.3. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, в части обеспечения доступности для инвалидов установлены в статье 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации, в том числе:

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен объект, в котором предоставляется муниципальная услуга, входа в такой объект и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объекте, в котором предоставляется муниципальная услуга;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объекту, в котором предоставляется муниципальная услуга и к услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

- допуск на объект, в котором предоставляется муниципальная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемое по форме и в порядке, которые определяются

Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н;

- оказание работниками музея помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В целях доступности получения информации о муниципальной услуге для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается адаптация официального сайта с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением его к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG).

2.18. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществляемые при предоставлении муниципальной услуги;

- соблюдение срока выдачи результата предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение сроков ожидания в очереди при подаче и получении документов;

- удовлетворенность заявителей доступностью и качеством муниципальной услуги;

- размещение информации о предоставлении муниципальной услуги на официальных сайтах органов местного самоуправления Губкинского городского округа, Управления, музея, Едином и Региональном порталах в сети Интернет;

- предоставление муниципальной услуги на безвозмездной основе для заявителей;

- территориальная, пешеходная доступность (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта к месту предоставления муниципальной услуги, наличие необходимого количества парковочных мест.

**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:

а) запись на экскурсию при личном обращении в музей;

б) запись на экскурсию при обращении в письменной форме по почте или электронной почте:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- рассмотрение заявления, подготовка уведомления о записи на экскурсию или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- уведомление заявителя о записи на экскурсию или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- в) запись на экскурсию при использовании официального сайта музея в сети Интернет.

3.2. Запись на экскурсию при личном обращении в музей.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в музей.

3.2.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- удостоверяет личность заявителя (представителя заявителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность, проверяет полномочия представителя, выслушивает обращение заявителя и при необходимости уточняет поставленные в обращении вопросы;

- сообщает заявителю график проведения экскурсий в музее, календарь рабочего времени, график экспозиций, перечень тематики проводимых экскурсий для выбора заявителем даты и времени посещения экскурсии в музее.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.12 Регламента в журнал записи экскурсий вносится запись на экскурсию с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии). Дата и время экскурсии сообщается заявителю под роспись в журнале записи экскурсий.

При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в журнале записи экскурсий делается запись об обращении заявителя с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя с его слов и об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа, о чем сообщается заявителю под роспись в журнале записи экскурсий.

3.2.3. Срок выполнения административной процедуры – 30 минут.

3.2.4. Лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются специалист музея, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

3.2.5. Критерий принятия решения – личное обращение заявителя в музей за предоставлением муниципальной услуги, наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.12 Регламента.

3.2.6. Результат выполнения административной процедуры - запись на экскурсию или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2.7. Способ фиксации – на бумажном носителе.

3.3. Запись на экскурсию при обращении в письменной форме по почте или электронной почте.

3.3.1. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме по почте или по электронной почте.

3.3.1.2. Специалист, ответственный за делопроизводство, принимает и регистрирует заявление, поступившее по почте, в день его поступления в книге регистрации входящих документов.

При поступлении заявления по электронной почте специалист, ответственный за делопроизводство, распечатывает его на бумажном носителе и регистрирует в книге регистрации входящих документов в день поступления заявления.

3.3.1.3. Зарегистрированное заявление передается директору музея для наложения резолюции.

3.3.1.4. Срок выполнения данного административного действия – 30 минут.

3.3.1.5. Лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, является специалист музея, ответственный за делопроизводство, директор музея.

3.3.1.6. Критерий принятия решения – поступление заявления в письменной форме по почте или электронной почте.

3.3.1.7. Результат выполнения административной процедуры - регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1.7. Способ фиксации – на бумажном носителе.

3.3.2. Рассмотрение заявления, подготовка уведомления о записи на экскурсию или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является принятое и зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2.2. Специалист, ответственный за делопроизводство, передает в порядке общего делопроизводства заявление с резолюцией директора музея специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, проверяет заявление на наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.12. Регламента.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- изучает график проведения экскурсий в музее, календарь рабочего времени, график экспозиций, загруженность экскурсоводов, перечень тематики проводимых экскурсий;

- вносит в журнал записи экскурсий запись с указанием фамилии, имени, отчества (при его наличии) заявителя, почтового адреса, адреса электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии);

- осуществляет подготовку проекта письменного уведомления о записи на экскурсию.

3.3.2.3. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.12. Регламента, специалист музея, осуществляет подготовку в двух экземплярах проекта мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

Проект уведомления о записи на экскурсию, мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги в течение 1 рабочего дня подписывается директором музея.

3.3.2.4. Срок выполнения данного административного действия – 1 рабочий день.

3.3.2.5. Лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, являются специалист музея, ответственный за предоставление муниципальной услуги, директор музея.

3.3.2.6. Критерий принятия решения – наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.12. Регламента.

3.3.2.7. Результат выполнения административной процедуры - внесение в журнал регистрации экскурсий записи на экскурсию, подписание директором музея уведомления о записи на экскурсию или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2.8. Способ фиксации - на бумажном носителе.

3.3.3. Уведомление заявителя о записи на экскурсию или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является подписание директором музея уведомления о записи на экскурсию или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3.2. Специалист, ответственный за делопроизводство, регистрирует уведомление о записи на экскурсию или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги в книге регистрации исходящих документов и направляет заявителю по адресу электронной почты, почтовому адресу, указанные в заявлении, в день его подписания директором музея, в зависимости от способа предоставления муниципальной услуги, указанного заявителем в заявлении.

3.3.3.3. Срок выполнения административной процедуры – 30 минут.

3.3.3.4. Лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, является специалист музея, ответственный за делопроизводство, директор музея.

3.3.3.5. Критерий принятия решения - способ направления результата муниципальной услуги, указанный заявителем в заявлении.

3.3.3.6. Результат выполнения административной процедуры - уведомление заявителя о записи на экскурсию или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3.7. Способ фиксации – на бумажном носителе.

3.4. Запись на экскурсию при использовании официального сайта музея в сети Интернет.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя на официальный сайт музея с целью записи на экскурсию в музей.

Заявитель обращается через сеть Интернет с электронным поисковым запросом к разделу сайта музея «Обратная связь – запись на экскурсию», формулируя поисковый запрос на услугу по имеющимся поисковым полям.

3.4.2. Для получения услуги заявитель заполняет следующие поисковые поля (или часть из них):

- имя;
- e-mail;
- тема;
- сообщение.

Запрос заявителя поступает на электронную почту музея в виде сформированного системой запроса.

3.4.3. Дальнейшие административные действия, входящие в состав административной процедуры, выполняются в порядке, определенном пунктами 3.3.1-3.3.3.7. Регламента.

3.5. Порядок исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

В случае выявления заявителем в полученном документе опечаток и (или) ошибок заявитель представляет в музей заявление об исправлении таких опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

Специалист музея, ответственный за предоставление муниципальной услуги, регистрирует заявление, рассматривает заявление и представленные документы и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе специалист музея, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет исправление указанного документа, обеспечивает его подписание директором музея и его выдачу или в зависимости от способа, указанного в заявлении, направление заявителю в срок, не превышающий 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документе, выданном в результате предоставления муниципальной услуги, специалист музея готовит

заявителю мотивированный отказ, подписывает у директора музея и выдает или в зависимости от способа, указанного в заявлении, направляет заявителю в срок, не превышающий 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

4. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и сроков административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, осуществляется директором музея, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Специалисты музея несут персональную ответственность за:

- за несвоевременную регистрацию запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- несоблюдение сроков, порядка и правильности оформления административных процедур;
- несоблюдение сроков и порядка при выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги;
- несоблюдение конфиденциальности информации, ставшей известной в связи с осуществлением деятельности по представлению муниципальной услуги, информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц.

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

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, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, специалистов.

4.4. Плановые проверки проводятся с периодичностью один раз в полгода. Внеплановые проверки проводятся по конкретным обращениям заявителей, на основании информации, полученной от органов государственной власти, органов местного самоуправления.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги или порядком выполнения отдельных административных процедур.

Для осуществления проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги распоряжением администрации Губкинского городского округа создается комиссия. Результаты проверки оформляются актом, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается председателем и членами комиссии.

4.5. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, работников

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) Управления, музея, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц и специалистов Управления, музея, предоставляющего муниципальную услугу, принятые или осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

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

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

ж) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

з) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.4. Жалоба на решения, действия (бездействие) работников музея подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в музей, предоставляющий муниципальную услугу, на имя директора музея.

Жалоба на решения, действия (бездействие) специалистов Управления, начальника Управления, директора музея подается в администрацию Губкинского городского округа на имя главы администрации Губкинского городского округа.

5.5. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в музей, администрацию Губкинского городского округа.

5.6. Жалоба может быть направлена по почте, в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) электронной почты;

б) официального сайта органов местного самоуправления Губкинского городского округа.

5.8. Жалоба должна содержать:

а) наименование музея, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилию, имя и отчество должностного лица Управления, музея, предоставляющего муниципальную услугу (при наличии информации), либо работника Управления, музея, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, музея, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Управления, музея, предоставляющего муниципальную услугу, либо работника Управления, музея;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) Управления, музея, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо работника Управления, музея, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.9. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в досудебном (внесудебном) порядке, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.10. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа музея, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.11. В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

Музей, Администрация или должностное лицо при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменной жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в одно и то же

учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить жалобу в соответствующие учреждения или соответствующему должностному лицу.

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

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

5.13. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.12 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.13.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Управлением, музеем, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.13.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.15. Заявитель вправе обжаловать решения, действия (бездействие) принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.16. Обжалование решений, действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.17. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Управления музея, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, работников Управления, музея.

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Управления, музея, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, работников Управления, музея регулируется Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением администрации Губкинского городского округа от 28 апреля 2011 года № 700-па, настоящим Регламентом.

Информация, указанная в настоящем разделе Регламента, размещается на официальных сайтах органов местного самоуправления Губкинского городского округа, Управления, музея, Едином и Региональном порталах в сети Интернет.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, проводимые
муниципальным бюджетным учреждением
культуры «Губкинский краеведческий музей»

Директору МБУК «Губкинский
краеведческий музей»

(фамилия, имя, отчество (последнее
при наличии) заявителя)

(почтовый адрес, по которому должен быть направлен
ответ, или адрес электронной почты, если ответ
должен быть направлен в форме электронного
документооборота)

Заявление

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

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

« _____ » _____ г.

_____ (подпись)

Уведомление о записи на экскурсию или об отказе в предоставлении
муниципальной услуги прошу направить: по почте, по электронной почте
(нужное подчеркнуть, указать адрес).

Я, _____ даю согласие
на обработку персональных данных.

(фамилия, имя, отчество заявителя)

(подпись)

« _____ » _____ 20 _____ г.
(дата)