

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

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – административный регламент) разработан с целью повышения открытости и общедоступности информации, определения сроков и последовательности действий при предоставлении муниципальным бюджетным учреждением «Краеведческий музей» (далее – музей) муниципальной услуги в электронном виде.

1.2. Получателем муниципальной услуги (далее - получатель) является любое физическое и (или) юридическое лицо, обратившееся за услугой.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Местонахождение и почтовый адрес музея:

628661, г. ул. Комсомольская д.6, кв.41;

график работы: - понедельник – пятница с 8-30 до 18-00, перерыв с 12-30 до 14-00, суббота с 10-00 до 15-00 без перерыва. Выходной: воскресенье.

Музей не оказывает муниципальную услугу в праздничные дни, а также в те дни, когда по техническим или иным, независящим от Музея причинам, обслуживание невозможно.

1.3.2. Справочные телефоны музея и адрес электронной почты:

-телефон 8(34669) 7-08-99.

-электронный адрес: E-mail: muzeumpokachi@rambler.ru.

1.3.3. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, проводится в трёх формах: устное (лично или по телефону), письменное, посредством электронной почты:

-в случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя, сотрудники музея осуществляют устное информирование (лично или по телефону). Устное информирование каждого обратившегося за информацией заявителя осуществляется не более 10 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить заинтересованным лицам направить обращение о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги, либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования;

-письменное информирование осуществляется при получении письменного обращения заявителя. Ответ на обращение готовится в течение следующих сроков:

- с указанием конкретной даты исполнения – в указанный срок;

- без указания конкретной даты исполнения – в течение 3 дней со дня регистрации письменного обращения в журнале регистрации входящей и исходящей документации.

Письменный ответ на письменное обращение заявителя должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляться по почтовому адресу, указанному в письменном обращении. В случае, если в письменном обращении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги не указаны фамилия

заявителя и почтовый адрес, либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- в случае обращения по электронной почте информация о предоставлении муниципальной услуги направляется на электронный адрес заявителя в течение 2 дней со дня регистрации такого обращения в журнале регистрации входящей и исходящей документации.

1.3.4. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается в сети Интернет в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Ханты – Мансийского автономного округа – Югры» (www.pgu.admhmao.ru), а также на официальном сайте администрации города Покачи (<http://admpokachi.ru>)

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу - муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей». Ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги является управление культуры и молодежной политики администрации города Покачи.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

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

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

Муниципальная услуга может быть получена при непосредственном обращении в Музей, по электронной почте, а также по телефону. Максимальный срок ожидания при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет:

2.4.1. При непосредственном обращении - осуществляется через запись в журнале на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии:

- с предварительным консультированием - 10 минут,
- без предварительного консультирования - 5 минут.

2.4.2. По телефону – не более 15 минут;

2.4.3. По электронной почте – не более 2 рабочих дней со дня поступления обращения получателя.

В случае изменения графика работы, музей должен публично известить получателей через информационные стенды музея, официальный сайт администрации города Покачи <http://admpokachi.ru> не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами:

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Уставом муниципального бюджетного учреждения «Краеведческий музей».

2.6. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги:

2.6.1. При личном обращении и обращении по телефону информация записывается специалистом музея с его слов в журнале учета записей на оказание муниципальной услуги. При обращении получателя по электронной почте необходимым документом для получения муниципальной услуги, является заявка (приложение 1) к настоящему регламенту.

2.6.2. Заявка должна быть написана на русском языке, разборчиво, не допускается использование сокращений слов и аббревиатур, поля помеченные звездочкой являются обязательными к заполнению.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме заявки на оказание муниципальной услуги:

2.7.1. При личном обращении или по телефону:

-получатель отказался предоставить информацию в соответствии с пунктом 2.6.1 настоящего регламента;

-при обращении получатель находился в состоянии алкогольного, наркотического опьянения.

2.7.2. При обращении по электронной почте:

-заявка оформлена не в соответствии с формой, утвержденной настоящим регламентом;

-текст заявки не поддается прочтению;

-текст заявки содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

-отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый пользователем день и час;

-невозможность проведения экскурсии в желаемый получателем день и час вследствие непреодолимой силы;

-отсутствие необходимого документа или информации в фонде музея.

2.9. Размер платы, взимаемой с пользователя при предоставлении муниципальной услуги и способы ее взимания:

2.9.1. Муниципальная услуга носит заявительный характер и предоставляется бесплатно.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема получателей, размещению и оформлению информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

Параметр	Характеристика
Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга	Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности
Требования к местам ожидания	Места ожидания в очереди на предоставление услуги должны быть оборудованы стульями

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.11.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

-размещение информации о предоставлении муниципальной услуги на официальном web-сайте администрации города Покачи <http://admpokachi.ru>, в газете «Покачевский вестник», на информационных стендах музея;

-доступность муниципальной услуги любому гражданину Российской Федерации или иностранному гражданину;

-бесплатное оказание муниципальной услуги.

2.11.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- предоставление муниципальной услуги в сроки, определенные пунктом 2.4 настоящего регламента;
- оказание сотрудниками музея квалифицированной справочной и консультационной помощи получателю в получении муниципальной услуги;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- отсутствие жалоб со стороны пользователей на нарушение требований порядка предоставления муниципальной услуги.

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

3.1. Последовательность административных процедур.

Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой (приложение 2 настоящего регламента).

3.1.2. Информирование получателя:

-информирование получателя о записи на экскурсию или об отказе в записи, осуществляется способом, предложенным получателем, указанным в пункте 1.3. настоящего регламента;

-информирование получателя о времени и месте проведения экскурсии осуществляется способом, предложенным получателем при обращении.

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

-прием устного, письменного обращения посредством телефонной связи или электронного обращения о предоставлении муниципальной услуги;

-проверка обращения на соответствие требованиям пункта 2.6. настоящего регламента;

-запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или подготовка уведомления об отказе в записи.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителем музея или начальником управления культуры и молодежной политики администрации города Покази.

Текущий контроль может осуществляться путем проведения проверок:

-доступности и качества предоставления муниципальной услуги;

-выявления нарушений исполнения положений настоящего административного регламента, прав потребителей муниципальной услуги;

-рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения пользователей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

4.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться в соответствии с планом работы) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя). Основанием внеплановых проверок является конкретное обращение или жалоба получателя.

В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги в управлении культуры и молодежной политики формируется рабочая группа, назначаемая приказом начальника управления. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

4.3. Ответственность специалистов музея и иных должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги:

- должностные лица организуют работу по предоставлению муниципальной услуги, осуществляют контроль за исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов реализации муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение законности;

- в случае выявления нарушений прав получателей по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Результаты проверок оформляются документом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения и действия (бездействия) исполнительного органа муниципальной власти, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Получатель муниципальной услуги имеет право на обжалование действий или бездействий специалистов музея, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, должностных лиц музея в досудебном порядке. Получатель, права и законные интересы которого нарушены, имеет право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее — письменное обращение) по адресам, контактным телефонам, на адрес электронной почты, указанным в приложении 3 к настоящему регламенту.

Получатель муниципальной услуги:

- в досудебном порядке имеет право обратиться в порядке подчиненности на действия или бездействие должностных лиц к руководителю музея, начальнику управления культуры и молодежной политики администрации города Покачи, заместителю главы города по социальным вопросам, главе города Покачи;

- в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. При обращении получателя в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 15 дней со дня регистрации такого обращения.

5.3. Получатель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество, место жительства или пребывания;

- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы получателя муниципальной услуги;

- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- сведения о способе информирования получателя муниципальной услуги о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения;

- иные сведения, которые получатель считает необходимым сообщить.

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

5.3.2. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием получателя направившего обращение.

5.3.3. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом учреждения принимается решение об удовлетворении требований получателя, либо об отказе в его удовлетворении.

5.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения:

-если в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество получателя, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи с уведомлением получателя о недопустимости злоупотребления правом;

-если текст письменного обращения не поддается прочтению, с уведомлением получателя в течение 7 дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

-если в письменном обращении получателя содержится вопрос, на который получателю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу с уведомлением получателя, направившего обращение.

5.5.Получатель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц музея, в судебном порядке.

Приложение 1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»

Заявка
получателя муниципальной услуги
Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

Прошу осуществить запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

Ф.И.О.* _____

Адрес* _____

Телефон, электронный адрес* _____

Наименование обзорной, тематической и интерактивной экскурсии* _____

Численность экскурсионной группы* _____

Дата и время проведения экскурсии* _____

_____ (способ информирования)

_____ (дата подачи заявления)

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

Приложение 2
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»

Блок-схема

последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»



Приложение 3
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»

Адреса и телефоны организаций,
контролирующих обеспечение оказания муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

Управление культуры и молодежной политики администрации города Покачи:
628661, ул. Мира, д. 8/1, каб.109, г. Покачи, Ханты-Мансийский автономный округ — Югра,
Тел: 8(34669)7-03-48
e-mail: cultura@admpokachi.ru ; molodezh@admpokachi.ru.
Время работы: понедельник — пятница с 8.30 до 17.12, обед с 12.30 до 14.00.
Выходной: суббота, воскресенье.

Муниципальное бюджетное учреждения «Краеведческий музей» города Покачи:
телефон 8(34669) 7-08-99, факс 8(34669)7-08-99;
адрес: 628661, ул. Комсомольская д. 6 кв. 41, г. Покачи, Ханты-Мансийский автономный округ — Югра;
e-mail: muzeumpokachi@rambler.ru
время работы: понедельник — пятница с 8-30 до 18-00, перерыв с 12-30 до 14-00, суббота с 10-00 до 15-00 без перерыва. Выходной: воскресенье.