

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации города
Котовска Тамбовской области
от 08.11.2011 № 2038
(с изменениями, утверждёнными
постановлениями администрации города
от 24.01.2012 № 119, от 23.05.2012 № 987,
от 26.11.2012 № 2683, от 01.04.2013 №
899, от 16.12.2013 № 3090, от 12.12.2014
№ 2454, от 28.06.2016 № 1141, от
01.08.2019 № 991)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» на
территории городского округа – город Котовск Тамбовской области

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» на территории городского округа – город Котовск Тамбовской области (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения результатов и качества доступности исполнения муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» на территории города Котовска Тамбовской области (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги (далее заявитель), а также определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении данной муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей муниципальной услуги.

Заявителями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства,

1.3. Информация о местах нахождения, справочных телефонах, адресах официальных сайтов и графике работы структурных подразделений администрации города, и иных организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры Музейный историко-просветительский образовательный комплекс (далее Музей).

Место нахождения Музея: 393190, город Котовск, Тамбовская область, улица Кирова, дом 5.

Телефон/факс: 8(47541) 4-49-22.

График работы Музея: График работы Музея: понедельник, вторник, среда, пятница с 8:30 до 17:30; суббота с 10:00 до 17:30; четверг с 10:00 до 21:00;

выходной день – воскресенье.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на 1 час.

Адрес официального сайта Музея: <http://museum-kotovsk.ru>

Адрес электронной почты Музея: museum.kotovsk@mail.ru

Адрес официального сайта администрации города:

<http://kotovsk.tmbreg.ru>.

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru> (далее – федеральный портал).

Портал государственных услуг Тамбовской области: <http://pgu.tambov.gov.ru> (далее – региональный портал).

1.3.1. Муниципальную услугу оказывает Музей.

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Информирование осуществляется по следующим вопросам:

о местонахождении, графике работы Музея;

о телефонах, адресах официального сайта администрации города Котовска, адресах электронной почты;

о возможности получения муниципальной услуги в электронном виде;

о порядке и способах получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.4.2. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

посредством непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

путем взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, с заявителями по почте, электронной почте.

Обращение заявителей рассматриваются с учетом времени, необходимого для подготовки ответа в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.4.3. Индивидуальное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется:

посредством непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

путем взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, с заявителями по почте, электронной почте.

Обращения заявителей рассматриваются с учетом времени, необходимого для подготовки ответа в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.4.4. Публичное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения информации:

на официальном сайте администрации города Котовска Тамбовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://kotovsk.tmbreg.ru>;

на портале государственных услуг Тамбовской области <http://pgu.tambov.gov.ru>. (далее региональный портал);

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru>. (далее федеральный портал);

на официальном сайте Музея <http://museum-kotovsk.ru> в средствах массовой информации (далее СМИ);

на информационных стендах, расположенных в здании Музея.

1.4.5. На официальном сайте администрации города размещаются:

текст Административного регламента (полная версия – на официальном сайте администрации города, извлечения из административного регламента - на информационном стенде в Музее);

блок-схема, определенная в приложении № 1 к Административному регламенту, описание порядка предоставления муниципальной услуги;

контактная информация, местонахождение и режим работы Музея;

форма заявления о предоставлении муниципальной услуги согласно приложению № 2 к Административному регламенту;

форма отказа в предоставлении муниципальной услуги согласно приложению № 3 к Административному регламенту.

1.4.6. Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

1.4.7. Основными требованиями к информированию являются:

достоверность и полнота информации;

соблюдение сроков и порядка предоставления информации о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсиях;

четкость в изложении информации;

удобство и доступность получения информации.

1.4.8. Информирование осуществляется по следующим вопросам:

о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты и режиме работы Музея;

о времени, тематике выставок, экскурсий и других мероприятий.

1.5. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

1.5.1. Консультации по предоставлению муниципальной услуги осуществляются в порядке, установленном подпунктом 1.4.3. Административного регламента.

1.5.2. Основными требованиями при консультировании являются:
актуальность и своевременность;
четкость в изложении материала;
полнота консультирования;
удобство и доступность.

1.5.3. Консультации предоставляются по следующим вопросам:
о порядке предоставления муниципальной услуги;
о сроках исполнения муниципальной услуги;
о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты и режиме работы Музея;
о порядке обжалования действий (бездействия) и решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц.

1.6. Порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги.

1.6.1. Документы, являющиеся основанием для получения муниципальной услуги, представляются в Музей посредством личного обращения заявителя в электронной форме или иным доступным способом.

Датой обращения и представления документов является день поступления и регистрации документов в Музее о проведении экскурсии.

Факт получения обращения заявителя в электронной форме подтверждается ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера.

1.6.2. При личном обращении прием заявителей осуществляется в соответствии с графиком работы Музея, указанным в пункте 1.3 Административного регламента.

1.6.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном разделом 3 Административного регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры Музейный историко-просветительный образовательный комплекс

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является: предоставление ответа на заявление гражданина - запись на экскурсию;

предоставление ответа на заявление гражданина - отказ в записи на экскурсию.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Запись на экскурсию при личном обращении в Музей, по телефону, электронной почте осуществляется не более 30 мин. с момента поступления обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании:

Конституции Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

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

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

Федерального закона от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

постановления администрации города от 12.11.2010 № 1909 «Об утверждении Порядка разработки и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;

Устава города Котовска Тамбовской области, утверждённого Решением Котовского городского Совета народных депутатов от 26.06.2014 № 804

Устава Муниципального бюджетного учреждения культуры Музейный историко-просветительный образовательный комплекс, утверждённый постановлением администрации города от 26.10.2011 № 1953;

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые Заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

2.6.1. Перечень документов необходимых для предоставления муниципальной услуги предоставляемый Заявителем самостоятельно: заявление согласно приложению №2 к Административному регламенту (далее заявление).

2.6.1.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе: отсутствуют.

2.6.2. В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и

муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) при предоставлении муниципальной услуги о заявителя не требуется 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, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ.

От заявителя запрещается требовать:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо 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 приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для

предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, 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, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Образец заявления для получения муниципальной услуги (приложение N 3 к Административному регламенту) можно получить у должностного лица лично, на официальном сайте администрации города, на портале государственных услуг Тамбовской области <http://pgu.tambov.gov.ru> (далее - региональный портал), на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru> (далее - федеральный портал).

2.6.3. Образец заявления для получения муниципальной услуги можно получить у должностного лица лично, на официальном сайте Музея, на официальном сайте администрации города.

В случае если имеется техническая возможность предоставления муниципальных услуг в электронной, заявление заполняется в электронном виде согласно представленной на федеральном, либо региональном портале электронной форме.

2.6.4. Документы, являющиеся основанием для предоставления муниципальной услуги, предоставляются в Музей посредством личного обращения, либо направлением документов по почте.

Факт получения заявления в электронном виде подтверждается ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрации номера.

2.6.5. Обращение за получением муниципальной услуги и предоставлением муниципальной услуги могут осуществляться с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и Федерального закона № 210-ФЗ.

Заявление и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, подписанные простой электронной подписью и поданные заявителем с соблюдением требований части 2 статьи 21.1 и части 1 статьи 21.2 Федерального закона № 210-ФЗ, признаются равнозначными заявлению и иным документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе, за исключением случаев, если федеральными законами или иными нормативными актами установлен и

запрет на обращение за получением государственной или муниципальной услугой в электронной форме.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги не имеется.

2.8. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги.

Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. В предоставлении муниципальной услуге отказывается по следующим основаниям

если документы, полученные в электронном виде не подписаны электронной подписью и (или) электронная подпись не соответствует требованиям Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

2.9.2. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется письменно в виде уведомления по форме согласно приложению № 3 к Административному регламенту с указанием причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги должен содержать рекомендации о том, что нужно сделать, чтобы муниципальная услуга была предоставлена.

2.9.4. Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги по выбору заявителем вручается лично, по телефону или направляется по почте, электронной почте по указанному заявителем адресу в течение 1 рабочего дня со дня поступления обращения.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги лично и при получении результата предоставления муниципальной услуги до 15 минут.

2.12. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, 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 Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.13.1. Помещение, предназначенное для работы с заявителями по приему заявлений и выдаче документов, обеспечивается необходимым оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, системой вентиляции воздуха, телефоном, доступом к гардеробу.

В указанных помещениях размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение заявителями информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

В случае невозможности размещения информационных стендов используются другие способы размещения информации, обеспечивающие свободный доступ к ней заинтересованных лиц.

2.13.2. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале в помещении для ожидания и приема заявителей, а также на официальном сайте Администрации и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.13.3. На информационных стендах в помещении для ожидания и приема заявителей, на официальном сайте Администрации, на Едином портале государственных и муниципальных услуг размещаются следующие информационные материалы:

информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;

сроки предоставления муниципальной услуги и основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

формы заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги, порядок обжалования решений, действий или бездействия муниципальных служащих.

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее обновление.

2.13.4. Прием заявителей осуществляется без предварительной записи в порядке очереди.

В целях обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов осуществляется предварительная запись заинтересованных лиц, позволяющая обеспечить помощь проводников и профессиональных сурдопереводчиков в рамках предоставления муниципальной услуги.

2.13.5. Вход и перемещения по помещениям, в которых проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, оборудуются средствами, создающими условия для беспрепятственного доступа инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

2.13.6. На территории, прилегающей к зданию, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, определяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ специального автотранспорта получателей муниципальной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

2.13.7. При обращении инвалида за получением муниципальной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью сотрудника Музея;

содействие инвалидам при входе в здание, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, и выходе из него;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи внутри помещения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

доступ к помещению, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью сотрудника Музея;

оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги.

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

форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах.

3.1. Последовательность выполнения административных действий при поступлении заявления о предоставлении муниципальной услуги в форме устного запроса заявителя, поступившего при личном обращении, либо по телефону.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги в случае заявления, поступившего устно при личном обращении, либо по телефону приведена в Приложении N 1 к Административному регламенту.

3.2. Предоставление муниципальной услуги в случае заявления, поступившего устно при личном обращении, либо по телефону включает в себя следующие административные процедуры:

поступление заявления;

запись заявителя на экскурсии, проводимые Музеем,

уведомление заявителя об отказе в записи на экскурсии.

3.2.1. При устном личном обращении (по телефону) заявителя, должностные лица Музея должны представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность. При информировании заявителя, должностные лица Музея, в обязательном порядке сообщает заявителю следующую информацию:

о перечне экскурсий Музея, на которые осуществляется запись, о дате и времени их проведения;

о наличии свободных мест на экскурсии;

о стоимости экскурсионного билета и порядке его оплаты;

о правилах продажи и возврате билетов;

о категориях посетителей, имеющих право на бесплатное или льготное посещение экскурсий, а также документах, представление которых требуется от посетителей для подтверждения права на бесплатное или льготное посещение;

о должностных лицах Музея, которых заявитель может проинформировать в случае невозможности в назначенное время посетить экскурсию, на которую осуществлена запись заявителя, способах и сроках уведомления указанных должностных лиц Музея.

Должностные лица Музея, осуществляющие прием (принявшие телефонный звонок) обязаны уточнить у заявителя способы его информирования, в случаях переноса либо отмены экскурсий, проводимых Музеем.

3.2.2. После сообщения заявителю информации, указанной в п. 3.2.2 должностное лицо осуществляющие прием (принявшие телефонный звонок), осуществляет запись заявителя на экскурсию.

3.2.3. Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок

должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо Музея или же обратившемуся получателю муниципальной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.2.4. В случае наличия обстоятельств, указанных в п. 2.9.1. Административного регламента, должностное лицо Музея, осуществляющее прием, уведомляет Заявителя об отказе в записи на экскурсию и причине послужившей отказу.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры не более 30 минут с момента поступления обращения.

3.3. Запись на экскурсии, по запросу заявителя, направленному почтовой, факсимильной связью либо в электронной форме.

3.3.1. Предоставление муниципальной услуги в случае обращения заявителя, направленного почтовой, факсимильной связью либо в электронной форме, либо представленного письменно при личном обращении, включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги и передача его на исполнение;

анализ поступивших заявлений (проверка поступивших документов);

принятие решения о записи заявителя или решения об отказе в записи заявителя на экскурсии;

подготовка и отправка заявителю информации о записи на экскурсии, или уведомления об отказе в записи.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги в случае обращения заявителя, направленного почтовой, факсимильной связью или по электронной почте, либо представленного письменно при личном обращении, приведена в приложении № 1 к Административному регламенту.

3.3.2. Подача заявления в электронной форме.

При поступлении электронного обращения Заявителя с указанием адреса электронной почты, ему направляется уведомление (на указанный адрес электронной почты) о приеме заявления к рассмотрению. Электронное обращение, распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном для письменных заявлений.

Заявитель может ознакомиться с образцами документов через информационную систему, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru> (далее – федеральный портал), и на официальных сайтах Адрес официального сайта администрации города:

<http://kotovsk.tmbreg.ru>

Адрес официального сайта Музея: <http://museum-kotovsk.ru>

Документы, полученные в электронном виде, должны быть подписаны электронной подписью, и электронная подпись должна соответствовать

требованиям Федерального закона от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи».

Факт получения обращения заявителя в электронном виде подтверждается ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера. Поступившие документы регистрируются уполномоченным должностным лицом Музея.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры не более 30 минут с момента поступления обращения.

3.3.3. При личном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги с документами, указанными в п. 2.6.1. Административного регламента, должностное лицо Музея, осуществляющее личный прием:

изучает содержание запроса (заявления), максимальный срок выполнения действия;

определяет степень полноты информации, содержащейся в запросе (заявлении), максимальный срок выполнения действия;

регистрирует полученный запрос (заявление), максимальный срок выполнения действия.

Максимальный срок выполнения действия не более 30 минут с момента обращения.

3.4. Директор Музея рассматривает поступившее заявление, накладывает резолюцию, назначает должностное лицо, ответственное за подготовку информации о записи Заявителя на экскурсии, максимальный срок выполнения действия составляет не более 30 минут.

3.5. Должностное лицо, ответственное за подготовку информации о записи Заявителя экскурсии, проводит проверку заявления.

Уполномоченное должностное лицо готовит проект письма содержащего запрашиваемую информацию о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

направляет подготовленный документ на подпись директору Музея.

Директор Музея подписывает представленный документ.

Уполномоченное должностное лицо обеспечивает регистрацию документа.

Направляет заявителю уведомление о записи на экскурсию.

В случае наличия оснований, предусмотренных в п. 2.9.1. должностное лицо готовит проект уведомления об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

направляет подготовленное уведомление на подпись директору Музея.

Директор подписывает представленный документ.

Уполномоченное должностное лицо Музея обеспечивает регистрацию документа.

Направляет заявителю уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения данного административного действия не более 30 минут.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами предоставления муниципальной услуги, а также за полнотой и качеством предоставления исполнителем муниципальной услуги осуществляется директором Музея и начальником культуры и архивного дела администрации города Котовска или лицом, его замещающим.

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

4.3. По результатам проведенных проверок, 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 и муниципальных служащих

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа,

предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.2.1. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы раздела 5.1. Административного регламента не применяются.

5.2.3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются муниципальным правовым актом.

5.2.4. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.2.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо в вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

в удовлетворении жалобы отказывается.

5.2.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.2.6 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, 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.

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.

5.2.8. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

5.2.9. 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 подпунктом 5.2.1 Административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.2.10. Если в результате рассмотрения, жалоба признана обоснованной, то Главой принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с действующим законодательством должностного лица (муниципального служащего), ответственного за действие (бездействие) или решение, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента и повлекшие за собой жалобу.

Заместитель главы
администрации города

В. В. Пичугина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Административному регламенту
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Запись
на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» на территории городского округа
- город Котовск Тамбовской области



Заместитель главы
администрации города

В. В. Пичугина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Административному регламенту
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

Директору
Муниципального бюджетного
учреждения культуры
Музейный историко-
просветительный образовательный
комплекс

(Ф.И.О. директора)

ОТ _____

(указать данные)

Для физических лиц

(Фамилия, имя, отчество)

(контактный телефон, адрес, электронная почта)

Для юридических лиц

(Фамилия, имя, отчество представителя организатора)

(наименование организации)

(контактный телефон, адрес, электронная почта)

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

(указать название экскурсии либо тему экскурсии, на которую заявитель желает записаться)

(дата и время проведения экскурсии)

(количество участников экскурсии, возрастная категория)

Ф.И.О. и подпись заявителя

дата

Заместитель главы
администрации города

В.В. Пичугина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Административному регламенту
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

Для физических лиц

Ф.И.О.

адрес

Для юридических лиц
Руководителю

наименование юридического лица

Ф.И.О.

адрес

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в предоставлении муниципальной услуги
(в приостановлении предоставлении муниципальной услуги)
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

На Ваше заявление от «__» _____ 201__ года № _____
администрация муниципального учреждения _____
сообщает, что запись на обзорную, тематическую,
интерактивную экскурсию не представляется возможной в связи с тем, что

(указываются причины отказа, приостановления)

(указываются рекомендации, что необходимо сделать, чтобы предоставление муниципальной услуги было исполнено,
возобновлено)

Директор
Муниципального учреждения культуры
Музейный историко-просветительный
образовательный комплекс

Ф.И.О. исполнителя, телефон

(подпись)

(Ф.И.О.)

Заместитель главы
администрации города

В.В. Пичугина