



Российская Федерация
Челябинская область

АДМИНИСТРАЦИЯ ЮЖНОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От _____ № _____

г. Южноуральск

Об утверждении Административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»
на территории Южноуральского
городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» на территории Южноуральского городского округа.

2. Управлению делами администрации городского округа (Трапезникова Д.Б.) опубликовать настоящее постановление в официальном печатном издании «Официальный Южноуральск» и на официальном сайте администрации Южноуральского городского округа.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы городского округа по социальным вопросам Кокореву О.Б.

Глава Южноуральского
городского округа

А.В. Лазарев

Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» на территории
Южноуральского городского округа

Раздел 1. Общие положения.

1.1. Административный регламент «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» на территории Южноуральского городского округа (далее - Регламент) разработан с целью повышения качества предоставляемой услуги, обеспечения её доступности, а также определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» на территории Южноуральского городского округа (далее муниципальная услуга)

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляются в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 3) Законом Российской Федерации от 27.04. 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- 4) Федеральным законом от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 5) Федеральным законом от 24.07.1998 г № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 6) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 7) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 8) Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 9) Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 10) Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 года № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 11) Указом Президента Российской Федерации от 31.12 1993 г. № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;
- 12) Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 г № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;
- 13) Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28.06.1993 г № 163 «Об утверждении Общероссийского классификатора услуг населению»;
- 16) Уставом Южноуральского городского округа.

2.3. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное учреждение «Городской краеведческий музей» (далее – Учреждение).

2.4. *Информация о месте нахождения Учреждения:* г. Южноуральск, ул. Куйбышева. 11

2.5. График работы Учреждения:

Понедельник - пятница: с 09.00 до 16.00 часов (без перерыва на обед)

Суббота – с 11.00 до 16-00 часов (без перерыва на обед)

Воскресенье – выходной.

Телефон – (34346) 47-7-49

Адрес электронной почты: vsinmuseum@yandex.ru

2.8. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- обоснованный отказ в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2.9. Сроки предоставления муниципальной услуги:

- запись по заявке, поданной по телефону или в ходе личного приёма, осуществляется в момент обращения;
- запись по заявке, поданной в письменном виде или в электронной форме, осуществляется в течение одного дня с момента регистрации заявки.

2.10. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица без ограничений или их представители (далее - заявитель)

2.11. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- обращение о предоставлении муниципальной услуги, содержащее следующие обязательные реквизиты, по форме согласно Приложения № 1:

- наименование исполнителя муниципальной услуги;
- ФИО заявителя (наименование юридического лица, выступающего в качестве заявителя);
- адрес заявителя;
- контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии) заявителя;
- название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемая дата и время проведения экскурсии;
- сведения о наличии у заявителя прав на льготное посещение (при наличии документов, удостоверяющих льготу);
- дата;
- подпись.

Обращение по установленной согласно Приложению № 1 в форме может быть подано в электронном виде:

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

- в случае устного обращения заявителя – нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- наличие у заявителя явных признаков обострения психического заболевания;
- использование заявителем ненормативной лексики либо оскорбительных выражений в адрес сотрудника музея.

2.13. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, нет.

2.14. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявки о предоставлении муниципальной услуги и при получении её результата составляет не более 15 минут.

2.16. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – в течение одного рабочего дня. Запрос, поступивший по почте или в электронной форме, регистрируется в течение одного дня, следующего за днем фактического поступления запроса.

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

- места ожидания в очереди на предоставление или получение документов должны быть оборудованы стульями, соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности размещения в здании.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- график работы Учреждения и его филиалов;
- номера справочных телефонов, почтовые адреса, адреса электронной почты;
- текст настоящего Регламента;
- образцы заполненных заявлений (обращений);
- перечень представляемых заявителем документов, необходимых для получения муниципальной услуги

Информационные таблички размещаются рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители. Прием заявителей осуществляется в помещении, приспособленном для работы с ними. В местах приема заявителей на видном месте размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей. Санитарное состояние помещений музея должно соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка доступных для посетителей помещений музея производится каждый рабочий день. Санитарный день в помещениях музея проводится один раз в месяц.

2.18. *Показатели доступности и качества муниципальной услуги.*

-своевременность принятия заявки на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

- прозрачность и доступность информации об услуге;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- полнота, достоверность муниципальной услуги, удобство и доступность её получения.

2.19. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.

2.20. Муниципальная услуга может предоставляться в электронной форме с использованием Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области».

2.21. *Иные требования к предоставлению муниципальной услуги.*

2.21.1. Информация, предоставляемая посетителям о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной;

2.21.3. Информирование производится по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе:

- 1) об ответственном за предоставление муниципальной услуги;
- 2) информация об Учреждении или его филиале, непосредственно предоставляющем муниципальную услугу;
- 3) сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах в сети Интернет, адресах электронной почты, сведения о графике (режиме) работы. Данная информация приводится в настоящем Регламенте и размещается непосредственно на информационных стендах, а также предоставляется устно с помощью информационных материалов (буклеты, листовки, памятки). Вывески с информацией о графике работы Учреждения размещаются при входе в здание музея;
- 4) о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги;
- 5) о результатах оказания муниципальной услуги;
- 6) об основании отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

2.21.4. Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность и полнота информирования о муниципальной услуге;
- четкость в изложении информации о муниципальной услуге;
- оперативность предоставления информации о муниципальной услуге.

2.21.5. По вопросам предоставления муниципальной услуги специалисты обязаны при информировании по телефону, сняв трубку, назвать наименование учреждения, должность, фамилию, имя, отчество. Дать ответ на заданный вопрос. В случае, если специалист не может дать ответ, то он обязан сообщить номер телефона и фамилию, имя, отчество специалиста, который может дать пояснения по заданному вопросу.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур. Требования к порядку их выполнения.

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

- 1) прием и регистрация заявки;
- 2) рассмотрение и проверка заявки на соответствие требованиям настоящего Регламента;
- 3) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- 4) подготовка уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги и направлении его заявителю.

Блок – схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.2. *Приём и регистрация заявки.*

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявки является обращение заявителя или его представителя в Учреждение. Заявка может быть подана как при личном обращении, так и направлена почтовой, факсимильной связью или электронной почтой.

При обращении в ходе личного приема, по телефону, с помощью факсимильной связи или электронной почты о, специалист Учреждения, ответственный за прием документов, регистрирует заявку в журнале записи обращений на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

(Приложение № 3).

Максимальное время приема и регистрации заявки составляет:

- устное обращение или обращение по телефону – 20 минут;
- письменная заявка или заявка, переданная факсимильной связью, по электронной почте в течение одного рабочего дня.

3.3. *Проверка заявок на соответствие требованиям настоящего Регламента.*

Основанием для начала административного действия по рассмотрению заявки является её регистрация.

3.3.1. При рассмотрении заявки, поданной при личном обращении или по телефону, специалист, осуществивший прием заявителя, рассматривает заявку на предмет возможности оказания услуги. Для принятия решения специалист, осуществляющий прием заявителя по журналу регистрации заявок, устанавливает перечень экскурсий, время проведения и их тематику. Информировывает заявителя о наличии свободного времени. При согласовании с заявителем даты и времени проведения экскурсии специалист осуществляет запись на обзорные, тематические или интерактивные экскурсии в журнале регистрации заявок.

3.3.2. При рассмотрении письменной заявки, в том числе заявок, переданных факсимильной связью, по электронной почте, директор Учреждения в течение одного рабочего дня со времени поступления заявления назначает специалиста Учреждения, ответственного за запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии.

3.3.3. Специалист Учреждения, ответственный за запись, проводит проверку заявки на её соответствие требованиям пункта 2.11. настоящего Регламента.

3.3.4. В случае соответствия заявки указанным требованиям настоящего Регламента специалист:

- осуществляет запись заявителя на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии в журнале регистрации заявок;
- готовит проект письма, содержащего информацию о времени, месте, начале экскурсии, льготах (при наличии), на оплату экскурсии;
- передает проект письма на подпись директору Учреждения;
- направляет письмо с информацией заявителю.

С согласия заявителя информация о результате рассмотрения обращения может быть дана устно по телефону или на адрес электронной почты (при наличии).

3.3.5. В случае несоответствия поданного заявления требованиям пункта 2.12. настоящего Регламента, специалист, ответственный за запись, готовит проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги и передает подготовленное уведомление (Приложение № 4) с указанием причин, послуживших основанием об отказе в предоставлении муниципальной услуги, на подпись директору Учреждения, после чего направляет заявителю.

3.3.6. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечётко или неправильно сформулированным обращением, заявителя информируют об этом по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи. Предлагают уточнить и дополнить обращение.

3.3.7. Максимальное время проверки поступившего письменного заявления, подготовки информации о предоставлении муниципальной или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, составляет один рабочий день.

3.3.8. Максимальное время направления информации о предоставлении муниципальной услуги или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, составляет три календарных дня с момента регистрации заявки в журнале регистрации.

3.4. В случае, если заявитель не может в назначенное время посетить экскурсию, он должен известить об этом сотрудника Учреждения по телефону, либо лично, либо посредством электронной почты не позднее, чем за два часа до назначенного времени начала экскурсии.

3.5. В случае, если проведение экскурсии (на которую подана заявка) в заранее забронированный день и час не представляется возможным, специалист, ответственный за запись, должен известить об этом заявителя по телефону или посредством электронной почты и предложить другую дату и время проведения экскурсии.

Раздел 4.

Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется директором Учреждения.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения проверок соблюдения и исполнения работниками Учреждения положений настоящего Регламента, иных правовых актов.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором Учреждения.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей результатов предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей результатов предоставления

муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников Учреждения.

4.5. Начальник Управления культуры и туризма, спорта и физической культуры администрации городского округа осуществляет контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги, включающий в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников Учреждения.

4.6. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению, жалобе по предоставлению данной муниципальной услуги).

4.7. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, работники, допустившие нарушение данного Административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

Раздел 5.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также должностного лица

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем являются решения и действия (бездействия) Учреждения, либо сотрудника Учреждения.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) 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;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалобы на решения, принятые директором Учреждения, подаются Главе Южноуральского городского округа.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, посредством электронной почты, Единого портала государственных и муниципальных услуг, либо регионального портала

государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуется;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба, поступившая в Администрацию Южноуральского городского округа подлежит рассмотрению уполномоченными должностными лицами в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления, допущенных Учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документов;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10. Обжалование решений, принятых в ходе осуществления муниципальной услуги, действий или бездействия лиц, ответственных за осуществление муниципальной услуги, в судебном порядке производится в судах общей юрисдикции в установленные законом сроки.