Приложение

к постановлению администрации города Дивногорска

от 03.12.2013 № 258п (в ред. от 20.05.2014 № 123п, от 29.06.2016 № 109п)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент (далее – Регламент) разработан с целью повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги: определения сроков, последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги, создания комфортных условий для заявителей.

Муниципальная услуга (далее – муниципальная услуга) предоставляется муниципальными учреждениями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска (далее отдел культуры) согласно приложению 1 к настоящему Регламенту (далее Учреждения). Отдел культуры обеспечивает организационное руководство, координацию и контроль за деятельностью Учреждений, оказывающих муниципальную услугу.

1.2. Заявителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, (в лице их представителей) далее – заявители.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте администрации города Дивногорска, в федеральной государственной информационной системе «Единый государственный портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), предоставляется по обращению заявителя посредством телефонной, почтовой, факсимильной связи, электронной почты, либо путем устного обращения заявителя в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

1.3.2. Информация о месте нахождения и графике работы Учреждений, оказывающих муниципальную услугу, указаны в приложении № 1 к настоящему административному регламенту и размещена на официальном сайте администрации города Дивногорска.

Информацию о месте нахождения и графике работы Учреждений, оказывающих муниципальную услугу, можно получить путем личного обращения в Учреждение в устной, письменной форме, по справочному телефону, по электронной почте, а также на информационных стендах в здании Учреждений, оказывающих услугу.

Сведения о режиме работы Учреждений, оказывающих муниципальную услугу, размещаются на вывеске при входе в здание Учреждения.

Почтовый адрес для направления документов и обращений в отдел культуры: ул. Комсомольская, 6, г. Дивногорск, 663090.

Режим работы отдела культуры:

понедельник – пятница: с 08.30 до 17.30, перерыв на обед – с 13.00 до 14.00;

выходные дни – суббота и воскресенье.

Информацию о месте нахождения и графике работы отдела культуры можно получить путем личного обращения в отдел культуры, по справочному телефону, по электронной почте, на сайте администрации города Дивногорска.

1.3.3. Справочные телефоны Учреждений, оказывающих муниципальную услугу, приведены в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Справочные телефоны отдела культуры:

приемная: (39144) 3-31-42;

главный специалист отдела: (39144) 3-70-21.

1.3.4. Адрес официального сайта администрации города Дивногорска, адрес электронной почты Учреждений приведены в приложении № 1 к настоящему Регламенту, адрес электронной почты отдела культуры: div-kultura@mail.ru.

1.3.5. Порядок получения информации заявителями муниципальной услуги по вопросам ее предоставления.

Информацию по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе ее предоставления, заявитель может получить путем личного обращения в Учреждение, посредством почтовой связи, электронной почты, по справочным телефонам, указанным в приложении № 1 к Регламенту, соответственно в устной, письменной (в том числе электронной) форме, а также на информационных стендах в зданиях Учреждений.

Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и общедоступной.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги представляются главным специалистом отдела культуры, специалистами Учреждения предоставляющего услугу, ответственными за предоставление услуги (далее – должностные лица).

Информация о правилах предоставления муниципальной услуги представляется бесплатно.

Прием обращений (запросов) заявителей для подачи документов, необходимых для получения муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения, оказывающего услугу. В предпраздничные дни время работы сокращается на один час.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 20 минут.

При информировании по письменным запросам ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления запроса. Ответ на письменный запрос направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Информация об оказываемой услуге также может доводиться до заявителей посредством телефонной связи, средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу.

Запросы заявителей в форме электронного документа принимаются через официальный адрес электронной почты Учреждения согласно приложению № 1 к Регламенту. Ответ на запрос в форме электронного документа по вопросам предоставления услуги направляется заявителю в порядке, установленном для письменных обращений.

1.3.6. Порядок, форма и место размещения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Справочная информация об Учреждениях, оказывающих муниципальную услугу, включающая сведения о местонахождении, номера телефонов для справок, адрес электронной почты, название сайта администрации города Дивногорска, размещена в приложении № 1 к настоящему Регламенту, на информационных стендах в Учреждениях, оказывающих муниципальную услугу, а также в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальном сайте администрации города Дивногорска, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется:

муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дивногорский городской музей»;

муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дивногорский художественный музей».

Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

представления документов и информации, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в органы местного самоуправления, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с режимом работы Учреждения, согласно приложению 1 к настоящему Регламенту.

Конечный результат предоставления муниципальной услуги - запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в течение 15 минут с момента регистрации запроса заявителя.

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии осуществляется в срок, не ранее чем, за 7 дней до даты проведения экскурсии.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги в помещениях Учреждения не должен превышать 20 (двадцати) минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги в помещении Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, не может превышать 35 минут.

Продолжительность экскурсии составляет 45 минут.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993), («Российская газета», № 7, 21.01.2009);

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006г., № 230-ФЗ, («Российская газета», № 289, 22.12.2006);

Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации», («Российская газета», 04.06.1996);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 16.01.1996 № 8);

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

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

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», («Российская газета», 29.07.2006);

Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации от 23.02.1998, № 8, ст. 949);

Закон Красноярского края от 28.06.2007 № 2-190 «О культуре», («Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», № 34(186), 23.07.2007);

Закон Красноярского края от 29.04.2010 № 10-4673 «О музейном деле в Красноярском крае» («Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», № 23(394), 18.05.2010);

Постановление Правительства Красноярского края от 20.01.2009 № 24-п «Об утверждении Основных направлений стратегии культурной политики Красноярского края на 2009–2020 годы» («Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», № 5 (301), 31.01.2009);

Устав города Дивногорска, принятый местным референдумом 17.12.1995, зарегистрированный Управлением юстиции администрации Красноярского края 20.06.1996, Свидетельство №1;

Положение об отделе культуры администрации города Дивногорска, утвержденное Решением Дивногорского городского Совета депутатов № 17-119-ГС от 20.10.2011;

Постановление администрации города Дивногорска от 14.05.2012 № 114п «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов представления муниципальных услуг»;

Уставы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу;

Правила посещения музея, действующие в Учреждениях, оказывающих муниципальную услугу.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

Для осуществления записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, заявитель представляет запрос о предоставлении муниципальной услуги на основании утвержденного плана работы Учреждения на месяц в письменной форме (том числе в электронной) установленного образца, согласно Приложению № 2 к настоящему Регламенту, либо обращается устно в Учреждение (в том числе по телефону).

Письменный запрос должен быть написан на русском языке либо иметь заверенный перевод на русский язык.

В запросе заявителя в обязательном порядке должны быть указаны:

фамилия, имя, отчество (для физического лица);

полное наименование организации, Ф.И.О. должность руководителя (для юридического лица);

наименование Учреждения (Ф.И.О., должность руководителя), в которое обращается заявитель;

почтовый (электронный) адрес заявителя (для физического лица);

юридический адрес (для юридического лица);

дата обращения.

В обращении должна быть указана предполагаемая дата и время проведения экскурсии, ее наименование – в соответствии утвержденным планом работы Учреждения на месяц, количество посетителей.

В обязательном порядке в запросе о предоставлении муниципальной услуги проставляется личная подпись заявителя.

2.7. Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя:

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;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными нормативными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Красноярского края и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

несоответствие запроса заявителя требованиям, предусмотренным пунктом 2.6 настоящего Регламента;

обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги в нерабочее время Учреждения.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении заявителю муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении заявителю муниципальной услуги может являться:

отсутствие тематики экскурсии, заявленной заявителем, в утвержденном плане работы Учреждения на месяц;

заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени Учреждения;

отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения Учреждения.

2.10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно. Экскурсионное обслуживание осуществляется на платной основе в соответствии с утвержденным прейскурантом цен.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса в целях получения муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

При получении результата предоставления муниципальной услуги путем устного обращения в помещении Учреждения – 15 минут.

При получении результата предоставления муниципальной услуги путем направления письменного запроса, запрос рассматривается должностными лицами с учетом времени подготовки и направления ответа заявителю, в срок, не превышающий 3-х дней с момента поступления запроса.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги в помещении Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, не может превышать 35 минут.

Ответ на запрос в форме электронного документа по вопросам предоставления муниципальной услуги направляется в порядке, установленном для письменных обращений.

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

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется сразу же после его поступления в Учреждение, в течение 15 (пятнадцати) минут в Журнале регистрации экскурсий должностным лицом Учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

 2**.**13.Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах здания.

Помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей, включая заявителей, использующих кресла-коляски.

В помещениях предоставления муниципальных услуг расположение интерьера, подбор и расстановка приборов и устройств, технологического и иного оборудования должны соответствовать пределам, установленным для зоны досягаемости заявителей, находящихся в креслах-колясках.

При невозможности создания в Учреждении условий для его полного приспособления с учетом потребностей инвалидов Учреждением проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объекту с учетом разумного приспособления.

Помещения для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, оснащаются соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

 Специалисты Учреждений оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги.

В зданиях Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, должен быть предусмотрен гардероб.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещения Учреждений, предоставляющих услугу, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПин 2.2.2/2.4.1340-03».

Помещения Учреждений, предоставляющих услугу, должны быть оборудованы отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной вывеской.

Помещения, в которых исполняется муниципальная услуга, должны содержать информационные стенды, организованные в соответствии с требованиями административного регламента, а также места для ожидания приёма заявителями и места для заполнения запросов, которые должны быть оборудованы местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации. Места ожидания и места для заполнения запросов должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Специалисты при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

Информационные стенды в Учреждениях, предоставляющих услугу, оборудуются в доступном для заявителя месте и содержат следующую обязательную информацию:

копия устава Учреждения;

административный регламент;

перечень муниципальных услуг, оказываемых Учреждением;

перечень структурных подразделений администрации, фамилия, имя отчество должностных лиц, номера телефонов должностных лиц;

порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги;

блок-схему, наглядно отображающую последовательность прохождения всех административных процедур;

сведения о графике (режиме) работы Учреждения;

образцы заполнения заявлений и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

почтовый адрес, номера телефонов, электронной почты Учреждения;

график приема граждан.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

При наличии на территории, прилегающей к Учреждению, мест для парковки автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

В Учреждениях обеспечивается:

допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории органа социальной защиты населения;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации муниципальной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка.

 допуск собаки-проводника при наличии соответствующего документа, подтверждающего ее специальное обучение».

Многофункциональные центры по предоставлению муниципальной услуги отсутствуют. ( в редакции от 29.06.2016 № 109п)

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

3.1.Основанием для предоставления муниципальной услуги является поступление запроса заявителя в письменной либо в устной форме.

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

3.2.1. Прием запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с утвержденным планом работы Учреждения на месяц, его проверка на соответствие требованиям, предусмотренным пунктом 2.6. настоящего Регламента, регистрация запроса;

3.2.2. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо отказ в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с п. 2.9.настоящего Регламента.

3.3. Последовательность административных процедур выполняемых при предоставлении муниципальной услуги указана в блок-схеме, являющейся приложением №3 к настоящему Регламенту.

3.4. Для предоставления заявителю муниципальной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

3.4.1. Прием запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги на основании утвержденного плана работы Учреждения на месяц, его проверка на соответствие требованиям, предусмотренным пунктом 2.6. настоящего Регламента, регистрация запроса.

3.4.1.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, запроса заявителя, как в письменной, так и в устной форме.

3.4.1.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и регистрацию документов, в случае поступления запроса в устной форме, с согласия заявителя услуги осуществляет запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, либо сообщает заявителю услуги должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление услуги, для осуществления записи, либо разъясняет порядок подачи письменного запроса.

3.4.1.3. Должностное лицо Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, ответственное за прием и регистрацию документов, в случае поступления запроса в письменной форме принимает запрос заявителя вместе с приложенными к нему документами (при их наличии), проверяет запрос на соответствие требованиям, предусмотренным пунктом 2.6. настоящего Регламента.

В случае несоответствия запроса требованиям, предусмотренным пунктом 2.6. настоящего Регламента, запрос возвращается заявителю в соответствии с пунктом 2.8. Регламента. После устранения причин, послуживших отказу в приеме документов, заявитель вправе вновь направить запрос на предоставление муниципальной услуги.

Запрос, поступивший в форме электронного документа, после его получения распечатывается должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов, на бумаге, дальнейшая работа с ним ведется как с письменным запросом.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

3.4.1.4. Результатом процедуры является регистрация запроса заявителя.

3.4.2. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо отказ в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с п. 2.9.настоящего Регламента.

3.4.2.1. Основанием для начала административной процедуры является получение зарегистрированного запроса заявителя на предоставление муниципальной услуги.

3.4.2.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и регистрацию документов после регистрации запроса заявителя обеспечивает своевременное рассмотрение письменного запроса, в случае необходимости – с участием заявителя; устанавливает наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги и осуществляет запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, либо отказывает заявителю в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, предусмотренным п. 2.9. настоящего Регламента. В случае отказа предоставления муниципальной услуги заявителю направляется уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием оснований, послуживших отказом.

Конечный результат предоставления муниципальной услуги - запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии осуществляется в течение 15 минут с момента регистрации запроса заявителя.

3.4.3. Результатом административной процедуры является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**4. Формы контроля за исполнением Регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

Общий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет главный специалист отдела культуры в соответствии с должностной инструкцией.

4.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предоставляет муниципальную услугу в соответствии с Регламентом, должностной инструкцией и распоряжениями руководителя структурного подразделения Учреждения.

4.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителем Учреждения, оказывающего услугу, путем проведения  проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента, а также полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы.

Периодичность осуществления текущего контроля – 1 раз в год.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановая проверка проводится по обращению в отдел культуры заинтересованного лица, содержащему информацию о нарушении его прав при предоставлении муниципальной услуги.

4.4. 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, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных распорядительных актов (приказов) отдела культуры.

Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений в ходе предоставления муниципальной услуги на основании приказа отдела культуры может быть образована комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем и членами комиссии.

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

4.5. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

1. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и** **действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

Обжалование действий (бездействий) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) должностных лиц, принятые и осуществленные с нарушением стандарта предоставления муниципальной услуги, а также ненадлежащее исполнение должностными лицами их должностных обязанностей, установленных настоящим Регламентом и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных 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, 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 в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Действия (бездействие) сотрудников Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, могут быть обжалованы в досудебном порядке либо в суде.

5.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

5.4.1. Рассмотрение жалобы приостанавливается либо ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, - ответ на жалобу не дается;

если в полученной письменной жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи - должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и заявителю, направившему жалобу, сообщить о недопустимости злоупотребления правом;

если текст письменной жалобы не поддается прочтению - ответ на жалобу не дается, и она не подлежит рассмотрению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы и обстоятельства - уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направленные жалобы направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу, предоставляющему муниципальную услугу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.4.2. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в отдел культуры или в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

5.5. Основанием для начала процедуры рассмотрения досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, является подача заявителем жалобы лично или направление письменного обращения, в том числе в форме электронного документа, в учреждение, предоставляющие муниципальную услугу, либо в отдел культуры администрации города Дивногорска.

(в редакции постановления от 20.05.2014 № 123п)

5.6. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.7. При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, 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;

получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 5.4.1. настоящего Регламента;

обращаться с жалобой на принятое по жалобе решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.8. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на имя руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо в отдел культуры.

Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в отдел культуры.

Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», которая находится в помещении Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (при наличии), единого краевого портала «Красноярский край», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

(абзац в редакции от 20.05.2014 № 123п)

5.9. Жалоба должна содержать:

наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, 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) должностных лиц Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.10. Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению руководителем Учреждения, либо лицом его замещающим, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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. Регистрация поступившей жалобы осуществляется должностным лицом Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в течение 15 минут с момента ее получения.

5.11. Руководитель Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, при поступлении жалобы:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы;

5.12. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.14. При подаче жалобы в отдел культуры заявитель вправе получить в отделе культуры следующую информацию, необходимую для обоснования и рассмотрения жалобы:

о графике приема заявителей начальником отдела культуры либо лицом, его замещающим;

о перечне номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур рассмотрения жалобы;

о входящем номере, под которым зарегистрирована жалоба;

о сроке рассмотрения жалобы;

о принятых промежуточных решениях (принятие к рассмотрению, истребование документов).

Указанная информация может быть получена заявителем лично в отделе культуры либо по телефону.

5.15. Жалоба, поступившая в отдел культуры, подлежит рассмотрению начальником отдела культуры, либо лицом его замещающим, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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. Регистрация поступившей жалобы осуществляется должностным лицом отдела культуры в течение 15 минут с момента ее получения.

5.16. По результатам рассмотрения жалобы начальник отдела культуры принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого учреждением 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, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, заявителю в письменной форме и (или) по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

(в редакции постановления от 20.05.2014 № 123п)

5.17. Пункт исключен постановлением от 20.05.2014 № 123п.

5.18. 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.

(Пункт дополнен постановлением от 20.05.2014 № 123п)

5.19. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего в суд общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

(Пункт дополнен постановлением от 20.05.2014 № 123п)

5.20. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы заявителя, устранение выявленных нарушений, подготовка мотивированного ответа заявителю в установленный срок, привлечение виновных лиц к ответственности.

(Пункт дополнен постановлением от 20.05.2014 № 123п)

Приложение 1

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

1. муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дивногорский городской музей» (МБУК ДГМ)

Адрес: 663090 г. Дивногорск, ул. Комсомольская, 2;

Режим работы:

понедельник-пятница: 09.00-18.00;

перерыв на обед: 13.00-14.00

суббота, воскресенье – выходные дни.

Телефон:8 (39144) 3-56-83

Факс: 8 (39144) 3-56-83

e-mail: MUK\_DGM@mail.ru

сайт администрации города Дивногорска: www.divnogorsk-adm.ru

Директор Синицкая Анна Викторовна

2. муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дивногорский художественный музей» (МБУК ДХМ)

Адрес: 663090 г. Дивногорск, ул. Нагорная, 12;

Режим работы:

вторник-суббота: 10.00 - 18.00;

воскресенье: 12.00 - 18.00;

понедельник-выходной день

Телефон:8 (39144) 3-72-30, 8 (39144) 3-34-59

Факс: 8 (39144) 3-72-30

e-mail: divnoqorsk\_muzei@mail.ru

сайт администрации города Дивногорска: www.divnogorsk-adm.ru

Директор Чавдарь Татьяна Владимировна

 Приложение № 2

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

 **ФОРМА ЗАПРОСА**

 Директору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 наименование учреждения, ФИО руководителя

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ФИО заявителя, (полное наименование организации

 ФИО, должность руководителя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 почтовый, электронный адрес заявителя (юридический адрес)

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 наименование темы экскурсии

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 предполагаемая дата, время проведения экскурсии, количество человек

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата подачи заявления) (подпись заявителя)

 Приложение № 3

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

Блок-схема

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

Устное или письменное обращение заявителя

Прием запроса, его проверка на соответствие требованиям, предусмотренным п.2.6. настоящего Регламента, регистрация запроса

Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии