АДМИНИСТРАЦИЯ
муниципального образования
«Муниципальный округ
Киясовский район
Удмуртской Республики»

«Удмурт Элькунысь
Кияса ёрос муниципал округ»
муниципал кылдытэтлэн
АДМИНИСТРАЦИЕЗ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

13 сентября 2022 года № 685

с. Киясово

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», статьями 30, 32 Устава муниципального образования «Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской Республики»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

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

2. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его принятия.

3. Разместить настоящее Постановление на официальном сайте органов местного самоуправления Киясовского района.

Глава муниципального образования
«Муниципальный округ Киясовский район
Удмуртской Республики» С.В. Мерзляков

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
муниципального образования
«Муниципальный округ Киясовский
район Удмуртской Республики»
от 13.09.2022 № 685

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

Раздел I. Общие положения

1.1 Предмет регулирования Регламента

Административный регламент предоставления муниципальным бюджетным учреждением "Киясовский районный музей Кривоногова Петра Александровича" муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее – Регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) муниципального бюджетного учреждения "Киясовский районный музей Кривоногова Петра Александровича", порядок взаимодействия с заявителями, организациями при предоставлении муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее – записи на экскурсии).

1.2 Круг заявителей

Заявителями являются физические и юридические лица, заинтересованные в получении муниципальной услуги по предоставлению информации (далее - заявитель).

1.3 Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением "Киясовский районный музей Кривоногова Петра Александровича".

Почтовый адрес: 427840,УР, с. Киясово, ул. Красная,1

Телефон для справок:8(34133) 3-21-05,

Адрес электронной почты: krivonogov-musei@kiya.udmr.ru

Адрес официального сайта учреждения: http://www.kiyasmuseum.ru/

График работы: Понедельник: с 8:00 до 17:00

Вторник - пятница: с 8:00 до 16:00

Обеденный перерыв: с 12:00 до 13:00

Суббота, воскресенье: работа по заявкам

Информация о месте нахождения (адресе), контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адресе электронной почты учреждения приведены в приложении 1 к Регламенту, а также в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал).

Графики приема посетителей учреждения размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (при их наличии) учреждения.

1.3.1. В помещении учреждения на информационных стендах размещается следующая информация:

выдержки из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной услуги;

текст Регламента;

перечень документов, необходимых для записи на экскурсии;

адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адрес электронной почты учреждения;

справочные телефоны;

о местоположении, почтовом адресе и телефонах сотрудников учреждения;

график работы сотрудников учреждения;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, его должностных лиц.

1.3.2. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут предоставляться:

по письменным обращениям в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе по адресу: 427840,УР, с. Киясово, ул. Красная,1

по телефону: 8(34133) 3-21-05

по электронной почте: krivonogov-musei@kiya.udmr.ru

на Едином портале;

на личном приеме.

Консультации предоставляются без взимания платы.

1.3.3. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц осуществляется учреждением также на его официальном сайте, на Едином портале.

1.3.4. Письменные обращения, поступившие в учреждение, рассматриваются в течение пяти дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.5. Консультирование по письменным обращениям осуществляется в форме письменных ответов.

1.3.6. Консультирование по телефону осуществляется в момент обращения ответственным лицом.

1.3.7. Руководитель учреждения определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому письменному обращению и телефонному звонку.

1.3.8. Ответ на письменное обращение подписывается руководителем (лицом, исполняющим его обязанности) учреждения и в течение одного рабочего дня направляется заявителю.

1.3.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты учреждения информируют обратившегося гражданина о порядке предоставления муниципальной услуги или сообщают номер телефона компетентного специалиста, а также о фамилии, имени, отчестве, должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

1.3.10. При предоставлении консультаций по телефону должностные лица учреждения обязаны в соответствии с поступившим запросом предоставлять информацию по следующим вопросам:

информацию о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства документы заявителя;

сведения о нормативных правовых актах по вопросам предоставления муниципальной услуги;

перечень документов, предоставление которых необходимо для записи на экскурсии;

о результатах предоставления муниципальной услуги;

о принятом решении;

о сроке завершения предоставления муниципальной услуги и возможности получения документов.

1.3.11. При консультировании по электронной почте (при ее наличии) ответ на обращение направляется на адрес электронный почты заявителя, указанный в обращении, в срок, не превышающий пяти дней со дня регистрации такого обращения.

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1 Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее – муниципальная услуга).

2.2 Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением "Киясовский районный музей Кривоногова Петра Александровича".

2.3 Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- Обоснованный отказ в записи на экскурсии.

2.4 Срок предоставления муниципальной услуги

Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет:

- в момент обращения заявителя посредством телефонной связи, время разговора не должно превышать 15 минут.
- пять рабочих дней при личном представлении заявителем в учреждение заявления о записи на экскурсии (далее - заявление);
- пять рабочих дней при получении учреждением по почте, электронной почте, через Единый портал заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги.

2.5 Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (принятой всенародным голосованием 12.12.1993);

Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»;

Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. N 852 "Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 36, ст. 4903);

постановлением Правительства Российской Федерации от 25 января 2013 г. N 33 "Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 5, ст. 377);

Уставом муниципального образования «Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской Республики», принятым решением Совета депутатов муниципального образования «Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской Республики» от 16.11.2021 № 36;

Уставом муниципального бюджетного учреждения "Киясовский районный музей Кривоногова Петра Александровича", утвержденным Постановлением Администрации муниципальное образование «Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской Республики» от 23 мая 2022 года № 441.

Постановлением Администрации муниципального образования "Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской" от 02.08.2022 года № 633 «Об утверждении перечня услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещаются муниципальные задания (заказы), предоставляемые в электронной форме».

2.6 Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для записи на экскурсии заявитель предоставляет заявление, содержащее следующую информацию:

фамилия, имя, отчество заявителя;

данные основного документа, удостоверяющего личность заявителя;

название экскурсии;

предполагаемая дата проведения мероприятия;

предполагаемое количество участников экскурсии;

контактные данные: почтовый адрес, контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии);

2.6.2. Заявление в электронной форме оформляется в соответствии с пунктом 2.6.1. Регламента.

Форма обращения (заявления) представлена в **приложении №2** к Регламенту

2.6.3. Для записи на экскурсии посредством телефонной связи заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество, название экскурсии, предполагаемую дату проведения экскурсии и количество участников.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8 Исчерпывающий перечень оснований приостановления предоставляемой муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.8.2. Основания для отказа в записи на экскурсии:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, адрес почтовый или электронный или номер телефона заявителя по которому должен быть направлен ответ;

- при обращении по телефонной связи не представлены фамилия, имя, отчество лица, обратившегося за предоставлением муниципальной услугой.

- в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению;

- получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления, одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении заявителя, направившего обращение.

Решение об отказе в записи на экскурсии оформляется письменно с указанием причин, послуживших основанием для отказа в записи на экскурсии, и в течение трех рабочих дней с момента принятия соответствующего решения направляется заявителю.

Отказ в записи на экскурсии должен содержать рекомендации о том, что нужно сделать, чтобы запись на экскурсии была выполнена (представление необходимой информации).

Отказ в записи на экскурсии не является препятствием для повторной подачи заявления, необходимого для записи на экскурсии.

2.9 Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - пятнадцать минут.

2.11 Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.11.1. Запрос заявителя, представленный в учреждение при непосредственном обращении, почтовым отправлением или в электронной форме через официальный сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет или Единый портал, подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

2.11.2. Обращения заявителя посредством телефонной связи регистрируется в момент принятия звонка.

2.12 Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов, указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.12.1. При входе в помещение учреждения, в котором предоставляется муниципальная услуга, осуществляется прием жалоб, размещается информационная табличка (вывеска), содержащая информацию о наименовании, режиме работы учреждения. В холле учреждения размещается информация о телефонных номерах справочной службы, табличка с указанием кабинета, фамилии,

имени, отчества должностного лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги и (или) прием жалобы, режима его работы.

2.12.2. Места ожидания в очереди на получение результатов муниципальной услуги, подачу жалоб должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется, исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.12.3. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и (или) подачи жалобы.

2.12.4. Вход в помещение, места ожидания и заполнения должны быть доступны для инвалидов.

2.13 Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

взаимодействие заявителя со специалистами учреждения при предоставлении муниципальной услуги осуществляется при приеме документов на регистрацию, при получении документов лично заявителем (его уполномоченным представителем). Продолжительность - 15 минут;

возможность взаимодействия заявителя со специалистами учреждения в случае получения заявителем консультации на приеме;

возможность получения заявителем полной, актуальной и достоверной информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе через Единый портал и официальный сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

возможность направления заявителем письменного заявления или заявления в электронной форме о предоставлении муниципальной услуги;

возможность записи на экскурсии инвалидами всех категорий;

получение заявителем муниципальной услуги своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, Едином портале, официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, предоставление указанной информации по телефону специалистами учреждения;

наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от заявителей (их уполномоченных представителей), в целях соблюдения установленных Регламентом сроков предоставления муниципальной услуги;

отсутствие очередей при приеме документов от заявителей (их уполномоченных представителей), отсутствие жалоб на действия (бездействие) специалистов, их некорректное, невнимательное отношение к заявителям (их уполномоченным представителям).

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.14.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на Едином портале.

2.14.2. Заявитель вправе представить заявление в электронном виде с использованием Единого портала или официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.14.3. Для направления заявления в электронном виде на Едином портале и на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет обеспечивается доступность для копирования и заполнения в электронном виде заявления, в том числе с использованием электронной подписи.

Для обращения заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме с использованием простой электронной подписи заявитель должен быть зарегистрирован в соответствующем регистре федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

В случае направления заявления с помощью квалифицированной электронной подписи, такая подпись создается и проверяется с использованием средств электронной подписи и квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации в области использования электронной подписи, а также Регламента.

Перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, определяется на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема заявлений.

2.14.4. Заявление, направленное в электронном виде через Единый портал и официальный сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, поступает соответствующему специалисту учреждения, на которого возложены функции по организации документооборота для регистрации (присвоения входящего номера).

После регистрации (присвоения входящего номера) заявление в течение одного рабочего дня направляется уполномоченному на его рассмотрение должностному лицу учреждения (далее - уполномоченное должностное лицо).

2.14.5. На Едином портале и на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет обеспечивается возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги. По запросу заявителя ему предоставляется информация о следующих этапах предоставления муниципальной услуги:

поступление заявления в учреждение;

передача документов на рассмотрение должностному лицу учреждения, ответственному за предоставление информации.

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

3.1 Исчерпывающий перечень административных процедур

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

прием заявления от заявителя, прием звонка при обращении посредством телефонной связи;

рассмотрение заявления;

принятие решения по результатам рассмотрения заявления: запись на экскурсии или отказ в записи на экскурсии;

направление заявителю мотивированного отказа в записи на экскурсии;

выдача письма с информацией о записи на экскурсии, при телефонном обращении предоставление устного информирования записи на экскурсии.

3.1.2. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается по результатам рассмотрения заявления при наличии оснований, предусмотренных пунктом 2.6.1.Регламента.

Заявитель уведомляется об отказе в предоставлении муниципальной услуги в порядке, установленном Регламентом.

3.1.3. Блок-схема предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о времени и месте проведения приведена в приложении 3 к Регламенту.

3.2 Прием заявления от заявителя

3.2.1. Юридическим фактом - основанием для начала предоставления муниципальной услуги - является получение учреждения заявления или обращения посредством телефонной связи на запись на экскурсии.

3.2.2. Заявители имеют право направить документы почтовым отправлением, представить документы лично или направить в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе информационно-телекоммуникационной сети Интернет, включая Единый портал.

3.2.3. При представлении заявления лично заявителем уполномоченное должностное лицо делает отметку о приеме заявления.

3.2.4. Отметка о приеме заявления проставляется на копии заявления, указывается дата и время приема, фамилия, имя, отчество, принявшего заявление, контактные и справочные телефоны. Копия заявления с отметкой о приеме заявления передается заявителю.

В случае отсутствия у заявителя копии заявления, уполномоченное должностное лицо, самостоятельно осуществляет копирование заявления.

3.2.5. При поступлении обращения по телефонной связи, регистрация осуществляется в момент принятия звонка. Должностное лицо, ответственное за запись на экскурсии, предоставляет соответствующую информацию в момент обращения, при этом регистрирует результат в специальном журнале учета.

3.2.6. При поступлении заявления по почте, регистрация поступивших документов осуществляется не позднее рабочего дня следующего за днем его поступления.

3.2.7. При поступлении заявления в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе информационно-телекоммуникационной сети Интернет, включая Единый портал, информация о получении заявления в течение рабочего дня, следующего за днем их поступления, направляется заявителю в электронной форме по указанному им адресу электронной почты.

3.2.8. При поступлении заявления, подписанного квалифицированной электронной подписью, уполномоченное должностное лицо обязано провести процедуру проверки действительности квалифицированной электронной подписи, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов) о предоставлении муниципальной услуги, предусматривающую проверку соблюдения условий, указанных в статье 11 Федерального закона "Об электронной подписи".

В случае если в результате проверки квалифицированной электронной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, уполномоченное должностное лицо в течение 3 дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению заявления и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов статьи 11 Федерального закона "Об электронной подписи", которые послужили основанием для принятия указанного решения. Такое уведомление подписывается квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица и направляется по адресу электронной почты заявителя либо в его личный кабинет в Едином портале. После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с заявлением, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению первичного заявления.

3.2.9. Должностное лицо, осуществляющее прием заявлений, после получения заявления передает его для регистрации специалисту, на которого возложены функции по организации документооборота в учреждении, затем уполномоченному должностному лицу.

Действие совершается не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления (получения документов по почте или электронной почте).

3.3 Рассмотрение заявления.

3.3.1. Основанием для начала работы с документами уполномоченного должностного лица, является получение заявления.

3.3.2. Уполномоченное должностное лицо:

проверяет соблюдение требований к оформлению заявления, установленных 2.6.1. Регламента;

3.4 Принятие решения по результатам рассмотрения заявления о записи на экскурсии.

По результатам рассмотрения документов уполномоченное должностное лицо:

подготавливает документ о запрашиваемой информации;

информирует заявителя посредством телефонной связи, почтового отправления и в электронной форме о готовности и возможности получения документа о запрашиваемой информации;

при наличии оснований, предусмотренных 2.8.2. Регламента, подготавливает мотивированный отказ в записи на экскурсии и обеспечивает его направление заявителю.

3.5 Направление заявителю мотивированного отказа в записи на экскурсии.

3.5.1. При наличии оснований, предусмотренных 2.8.2. Регламента, принимается решение об отказе в записи на экскурсии, которое оформляется в виде письма с указанием причин отказа.

3.5.2. Уполномоченное должностное лицо, готовит проект письма, содержащий мотивированный отказ в записи на экскурсии, и представляет его на подпись руководителю (лицу, исполняющему обязанности руководителя или заместителю руководителя по поручению руководителя) учреждения.

3.5.3. Руководитель (лицо, исполняющее обязанности руководителя) или заместитель руководителя по поручению руководителя учреждения подписывает письмо, содержащее мотивированный отказ в записи на экскурсии и передает его уполномоченному должностному лицу.

3.5.4. Уполномоченное должностное лицо, информирует заявителя по телефону или электронной почте (при их указании в заявлении) о готовности письма, содержащего мотивированный отказ в записи на экскурсии, и согласовывает с ним порядок вручения такого письма.

3.5.5. Уполномоченное должностное лицо, выдает письмо, содержащее мотивированный отказ заявителю (его представителю) при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, или доверенности в случае выдачи письма его уполномоченному представителю, или направляет его заявителю почтовым отправлением по указанному им в заявлении почтовому адресу с уведомлением о вручении.

3.5.6. При поступлении заявления о записи на экскурсии в электронной форме, уполномоченное должностное лицо, направляет заявителю письмо, содержащее мотивированный отказ в записи на экскурсии в электронной форме по адресу электронной почты, указанному заявителем в заявлении о записи на экскурсии, а также в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении о записи на экскурсии.

3.6 Предоставление информации заявителю

3.6.1. При соответствии заявления о записи на экскурсии уполномоченное должностное лицо в течение одного рабочего дня с момента принятия решения о записи на экскурсии, оформляет письмо о запрашиваемой информации, подписывает его и проставляет на нем оттиск печати учреждения.

3.6.2. Уполномоченное должностное лицо в течение одного дня со дня подписания письма с информацией о записи на экскурсии сообщает заявителю по телефону или по электронной почте (при их указании в заявлении), или почтовым отправлением о том, когда он может получить соответствующее письмо.

3.6.3. Уполномоченное должностное лицо выдает заявителю (его уполномоченному представителю) письмо с запрашиваемой информацией при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или в случае невозможности заявителя получить письмо с запрашиваемой информацией лично в течение одного дня направляет его заявителю почтовым отправлением по указанному им в заявлении о записи на экскурсии почтовому адресу с уведомлением о вручении.

3.6.4. При поступлении заявления о записи на экскурсии в электронной форме, письмо с запрашиваемой информацией выдается в порядке, предусмотренном пунктами 3.6.2.–3.6.3 Регламента.

Раздел IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1 Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется постоянно должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, а также путем проведения руководителем учреждения проверок исполнения таким должностным лицом положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.1.2. О случаях и причинах нарушения сроков и содержания административных процедур ответственные за их осуществление должностные лица немедленно информируют своего непосредственного руководителя, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.

4.2 Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Проверки проводятся в целях контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением и исполнением должностными лицами положений Регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

4.2.3. Плановые проверки проводятся на основании полугодовых и годовых планов с целью предотвращения, выявления и устранения нарушений при предоставлении муниципальной услуги.

4.2.4.. Плановые проверки осуществляются на основании приказа учреждения.

4.2.5. Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается руководителем (лицом, исполняющим его обязанности) учреждения.

4.2.6. При плановых проверках рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.2.7. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

4.2.8. При внеплановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги.

4.3 Ответственность должностных лиц учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Должностные лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги, соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги, установленных Регламентом.

4.3.2. Должностные лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, при предоставлении муниципальной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности полученной информации, в соответствии с защитой персональных данных заявителя.

4.3.3. В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок виновные должностные лица несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

4.4 Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Граждане, их объединения и организации вправе информировать учреждение, предоставляющее ему муниципальную услугу о качестве и полноте предоставляемой муниципальной услуги.

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

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, учреждения, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке статей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", 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 для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, не предусмотренным 2.8.2. Регламента;

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятие руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган: муниципальное казённое учреждение культуры «Районный координационно-методический центр учреждений культуры, молодежной политики и туризма» муниципального образования «Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской Республики»

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4. В учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб.

5.5. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

Единого портала.

При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.6. 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, 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) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

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 предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

5.7. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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 жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу;

отказать в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта учреждения.

При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее трех рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.9. Ответ по результатам рассмотрения учреждением жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения в письменной форме.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. Уполномоченный орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.12. Уполномоченный орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.13. 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.

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

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций),
адресе электронной почты муниципального бюджетного учреждения "Киясовский районный музей Кривоногова Петра Александровича",
предоставляющего муниципальную услугу

Наименование	Данные
Краткое наименование	МБУ «Музей Кривоногова П.А.»
Тип организации	Муниципальное бюджетное учреждение
Тип подчинения	Муниципальное казённое учреждение культуры «Районный координационно-методический центр учреждений культуры, молодежной политики и туризма» муниципального образования «Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской Республики»
Наименование учредителя	Администрация муниципального образования «Муниципальный округ Киясовский район Удмуртской Республики»
Руководитель организации	Директор МБУ «Музей Кривоногова П.А.» Ромашина Вера Алексеевна
Режим работы	Понедельник: с 8:00 до 17:00 Вторник - пятница: с 8:00 до 16:00 Обеденный перерыв: с 12:00 до 13:00 Суббота, воскресенье: работа по заявкам
Электронная почта	E-mail: krivonogov-musei@kiya.udmr.ru
Адрес	427840,УР,с.Киясово,ул.Красная,1
Адрес официального сайта учреждения	http://www.kiyasmuseum.ru/
Контакты	**Директор** Ромашина Вера Алексеевна (8-34133) 3-21-05 (тел.)

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

ЗАЯВЛЕНИЕ

получателя муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

Директору МБУ «Музей Кривоногова П.А.»
от_____
(фамилия, имя, отчество)

_____
(юридическое или физическое лицо)

_____
(контактный телефон, адрес, электронная почта)

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

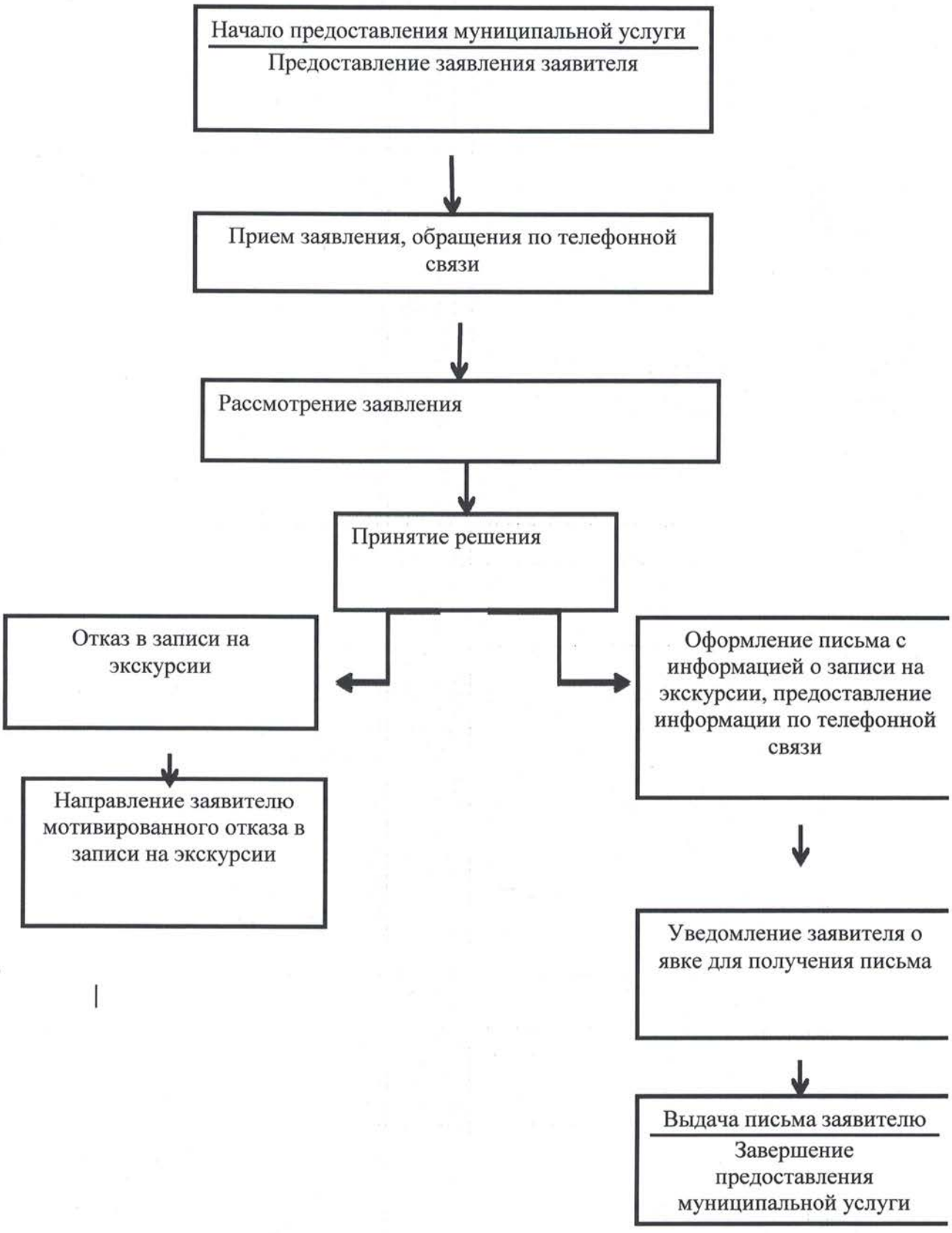
_____
(наименование темы экскурсии, на которую заявитель желает записаться)

_____
(удобные для заявителя дата и время проведения экскурсии)

_____
(предполагаемое количество посетителей экскурсии, их возрастная категория, сфера деятельности)

_____
(дата)

_____
(подпись)

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

Блок-схема предоставления муниципальной услуги