

**АДМИНИСТРАЦИЯ БОНДАРСКОГО РАЙОНА
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.11.2019

с. Бондари

№ 568

О внесении изменений в постановление администрации района от 30.12.2011 № 617 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (с изменениями от 12.11.2013, 16.12.2013)

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 19.07.2018 № 204-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в части установления дополнительных гарантий граждан при получении государственных и муниципальных услуг», администрация района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление администрации района от 30.12.2011 № 617 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (с изменениями от 12.11.2013, 16.12.2013) (далее — Постановление) следующие изменения:

- приложение к Постановлению изложить в новой редакции согласно приложению.

2. Признать утратившими силу постановление администрации района от:
- 12.11.2013 № 747 «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

- 16.12.2013 № 531 «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»;

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Народная трибуна», на сайте сетевого издания «ТОП68 Тамбовский областной портал» (www.top68.ru) и разместить на официальном сайте администрации района в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации района И.А.Захарова.

Глава района

А.А.Воробьев

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации района
08.11.2019 № 568
УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации района
от 30.12.2011 № 617

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - административный регламент) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, а также определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальным учреждением культуры «Историко-краеведческий музей Бондарского района», услуги записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

1.2. Описание заявителей (получателей муниципальной услуги)

1.2.1. Заявителем муниципальной услуги является юридическое или физическое лицо, или их представители, и обратившиеся с запросом на получение муниципальной услуги, в том числе с запросом, указанным в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (комплексным запросом).

1.2.2. От имени заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель заявителя, наделенный заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от имени заявителя при взаимодействии с соответствующими государственными органами, органами местного самоуправления и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Наименование учреждения предоставляющего муниципальную услугу.

1.3.1. Исполнитель муниципальной услуги: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей Бондарского района» (далее — Музей).

1.4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.4.1. Юридический адрес: 393230, Тамбовская область, Бондарский район, с. Бондари, ул. Советская, д.19.

Фактический адрес: 393400, Тамбовская область, Бондарский район, с. Бондари, ул. Советская, д.19.

1.4.2. График предоставления информации:

Понедельник - пятница с 09.00 час. до 16.00 час., обед с 12.00 час. до 13.00 час.;

Суббота, воскресенье - выходной.

Телефон для справок: (847534) 2- 43 – 83.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

1.4.3. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о стадии, в которой находится предоставление муниципальной услуги, осуществляется:

по письменным обращениям в адрес музея;

по телефону, указанному в пункте 1.4.2. раздела 1 настоящего регламента;

при личном обращении заявителя или уполномоченного лица в музей;

Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются фамилия, имя, отчество, дата подачи документов.

1.4.4. Ответы по письменным обращениям, поступившим в письменном виде направляются в адрес заявителя методом почтовой или электронной рассылки в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации письменного обращения.

1.4.5. При консультировании по телефону:

сотрудник музея, ответственный за приём заявлений и выдачу информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, обязан предоставить устные сведения по следующим вопросам:

о принятии решения по конкретному заявлению,

о сроках выдачи запрашиваемой информации.

Сотрудник музея устно информирует заявителя:

о процедуре предоставления муниципальной услуги;

о требованиях по оформлению заявления, необходимого для выдачи информации.

Иные вопросы рассматриваются только на основании соответствующего письменного обращения.

1.4.6. Личные обращения заявителей или уполномоченных лиц по вопросам получения муниципальной услуги рассматриваются сотрудниками музея в режиме работы, указанном в пункте 1.3.1 настоящего регламента. При личном обращении в Музей заявители получают устные консультации.

1.4.7. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги размещается: непосредственно в здании музея на информационных стендах, где можно получить следующую информацию:

график работы музея, времени консультирования, выдачи документов, номер телефона для консультаций по вопросам получения информации о проведении выставок на территории муниципального образования;

образец заполнения заявления для получения муниципальной услуги;

сроки рассмотрения документов для предоставления муниципальной услуги.

1.5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.5.1. При консультировании пользователей по телефону и на личном приеме работник музея дает исчерпывающую информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги.

1.5.2. Прием звонков и личный прием лиц по вопросу консультирования о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляются в соответствии с графиком работы музея.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу – Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бондарский историко-краеведческий музей».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является: Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или отказ в предоставлении Услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня получения заявления.

2.5. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

2.5.1. Документом, необходимым для получения заявителем муниципальной услуги, является Заявка с обязательным указанием: наименования учреждения, в которое обращается;

фамилии, имени и отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ – для физических лиц;

полного наименования, адреса места нахождения – для юридических лиц; перечень обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые заявитель желает записаться.

Рекомендуемая форма Заявки размещена в приложении № 1 к настоящему регламенту.

2.5.2. Заявка может быть подана как при личном обращении в музей, так и направлена почтовой связью.

2.5.3. Заявка должна быть написана на русском языке. В тексте заявки не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. В заявлении четко указывается фамилия, имя, отчество и место регистрации заявителя.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

Федеральным законом от 22.08.2004 № 122-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии»;

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

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

Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2015 № 3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими 18 лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;

Приказом Минкультуры РСФСР от 05.11.1980 № 645 «Об утверждении Типовых должностных инструкций работников музеев»;

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

Федеральным законом от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих

организациях»;

приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 24.03.2000 № 01-52/16-14 «Об актуальных проблемах сохранения Музейного фонда Российской Федерации».

Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2000 № 01-130/16-25 «О страховании культурных ценностей».

Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 25.04.2001 № 01-79/16-25 «О безопасности культурных ценностей и дополнительных мерах антитеррористического характера в музеях и библиотеках»

Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 21.08.2001 № 01-141/16-25 «О предотвращении краж музейных экспонатов»;

Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 14.05.2016 № 165-0139-ва.

Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Историко-краеведческий музей Бондарского района».

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

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

2.7.2. От заявителя запрещается требовать:

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица

органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

отсутствие сведений о фамилии, имени и отчестве заявителя, почтовом адресе для физических лиц;

отсутствие полного наименования, адреса местонахождения – для юридических лиц;

отсутствие перечня обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые заявитель желает записаться;

отсутствие в заявке подписи заявителя или его уполномоченного представителя.

2.9. Максимальный срок ожидания

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявки о предоставлении муниципальной услуги и получении результата муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.10. Срок регистрации заявки о предоставлении муниципальной услуги
Заявка о предоставлении муниципальной услуги регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем её поступления.

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди — 15 минут.

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

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

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

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

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

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

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

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;
- сроки предоставления муниципальной услуги и основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- формы заявлений о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги, порядок обжалования решений, действий или бездействия муниципальных служащих.

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее обновление.

2.11.4. Прием заявителей осуществляется без предварительной записи в порядке очередности.

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

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

2.11.6. На территории, прилегающей к зданию, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, определяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

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

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

возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств

реабилитации и (или) с помощью сотрудника Администрации;

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

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

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

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

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

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

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

2.12. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.12.1. В соответствии с соглашением о взаимодействии предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре может осуществляться независимо от места регистрации или места пребывания заявителей на территории области.

Условием предоставления муниципальной услуги независимо от места регистрации на территории области является регистрация заявителя в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей

информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

Результат предоставления муниципальной услуги независимо от места регистрации в виде электронных документов и (или) электронных образов документов заверяются и направляются уполномоченными должностными лицами Музея в личный кабинет заявителя на Портале государственных и муниципальных услуг Тамбовской области.

В этом случае заявитель для получения результата предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе имеет право обратиться непосредственно в Музей.

2.12.2. Предоставление Музеем муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется на основании соглашения, заключенного Администрацией с многофункциональным центром.

2.12.3. Муниципальная услуга на основании указанного соглашения может предоставляться на основании запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (комплексного запроса).

2.12.4. Заявление в форме электронного документа подписывается заявителем, либо представителем заявителя с использованием простой электронной подписи.

При предоставлении заявления представителем заявителя в форме электронного документа к такому заявлению прилагается надлежащим образом оформленная доверенность в форме электронного документа, подписанного лицом, выдавшим (подписавшим) доверенность, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (в случае, если представитель заявителя действует на основании доверенности).

2.12.5. Документы, указанные в пункте 2.5 настоящего административного регламента, представляемых в Музей в форме электронных документов, удостоверяются заявителем (представителем заявителя) с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

2.12.6. Заявителю в целях получения муниципальной услуги посредством использования официального сайта Администрации и Единого портала обеспечивается возможность:

2.12.6.1. представления документов в электронном виде;

2.12.6.2. осуществление копирования форм заявлений;

2.12.6.3. получения заявителем сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

2.12.6.4. получения электронного сообщения от Музея в случае обращения за предоставлением муниципальной услуги в форме электронного документа, подтверждающего прием заявления к рассмотрению.

2.12.7. Для получения муниципальной услуги в электронной форме заявитель направляет заявление, электронные документы, электронные копии и (или) электронные образы бумажных документов (в т.ч. полученные путём сканирования), подлежащие предоставлению заявителем с использованием государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области» (<http://uslugi.tambov.gov.ru>) (далее - Региональный портал), в установленном порядке.

Формирование запроса на получение муниципальной услуги осуществляется посредством заполнения интерактивной формы заявления на Региональном портале без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

К запросу, подаваемому с использованием Регионального портала заявитель вправе по собственной инициативе приложить документы, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и подведомственных им организаций, необходимые для получения муниципальной услуги.

2.12.8. Документы, подаваемые вместе с заявлением с использованием Регионального портала, должны соответствовать следующим требованиям:

2.12.8.1. документы предоставляются с сохранением всех признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа (при наличии), в форматах pdf, doc, docx (для документов с текстовым содержанием) и pdf, jpeg (для документов с графическим содержанием);

2.12.8.2. документы формируются в виде отдельных файлов;

2.12.8.3. документ, состоящий из нескольких листов, должен быть объединен в один файл;

2.12.8.4. количество страниц документа в электронном виде должно соответствовать количеству страниц документа на бумажном носителе;

2.12.8.5. сканирование документов осуществляется непосредственно с оригинала документа в масштабе 1:1 (не допускается сканирование с копий) с разрешением не менее 300 dpi, в черно-белом режиме при отсутствии в документе графических изображений, в режиме полной цветопередачи при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста, в режиме «оттенки серого» при наличии в документе изображений, отличных от цветного изображения.

2.12.9. В случае если документы формируются с применением специализированного программного обеспечения в форме электронного документа (без воспроизведения на бумажном носителе), такой электронный документ заверяется электронной подписью лица (организации, органа власти), выдавшего (подписавшего) документ.

2.12.10. После заполнения заявителем каждого из полей интерактивной формы заявления, осуществляется форматно - логическая проверка сформированного запроса на получение муниципальной услуги.

При выявлении некорректно заполненного поля интерактивной формы заявления, заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке её устранения посредством информационного сообщения непосредственно в интерактивной форме заявления.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур в электронной форме, а так же особенностей выполнения административных процедур в многофункциональных центрах предоставления государственных муниципальных услуг.

3.1. Основанием предоставления муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в «Историко-краеведческий музей Бондарского района» (далее - музей).

Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой (приложение № 2 к административному регламенту).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные действия (процедуры):

прием и регистрация заявки о предоставлении муниципальной услуги;
проверка поступившей заявки;
запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомления об отказе в Записи.

3.1.1. Особенности выполнения административных процедур в многофункциональном центре.

3.1.2. При обращении Заявителя в многофункциональный центр за предоставлением муниципальной услуги специалист выполняет следующие функции:

прием запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
представление интересов Заявителя при взаимодействии с уполномоченным органом, а также с организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

представление интересов уполномоченного органа, иных организаций при взаимодействии с Заявителем;

информирование Заявителей о порядке предоставления услуги в многофункциональном центре, о ходе выполнения принятых запросов о предоставлении муниципальной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги и иных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре (далее по тексту - МФЦ), а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ;

взаимодействие с государственными органами, органами местного самоуправления, иными организациями по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

выдачу Заявителю документов уполномоченного органа по результатам предоставления муниципальной услуги;

составление и выдачу Заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления муниципальной услуги уполномоченным органом в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

прием, обработку информации из информационных систем уполномоченного органа, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

3.1.3. Специалист при личном обращении заявителей в МФЦ осуществляет следующие действия:

информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре;

прием запросов (заявлений) заявителей о предоставлении муниципальной услуги;

обработку запросов (заявлений) заявителей о предоставлении муниципальной услуги;

информирование заявителей о результатах предоставления муниципальной услуги;

выдачу заявителям документов уполномоченного органа по результатам предоставления муниципальной услуги.

3.1.4. Информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре.

3.1.4.1. Специалист при обращении к нему заявителя выясняет, за предоставлением какой услуги он обратился в МФЦ, после чего осуществляет его информирование и консультирование о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре.

3.1.4.2. Максимальный срок выполнения действия - 5 минут.

3.1.5. Прием запросов (заявлений) заявителей о предоставлении муниципальной услуги.

3.1.5.1. При обращении заявителя по вопросу приема запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему необходимых документов специалист выполняет следующие действия:

3.1.5.2. Устанавливает личность Заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность Заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При предъявлении Заявителем документа, удостоверяющего личность, специалист проверяет срок действия документа и соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в заявлении и необходимых документах.

3.1.5.3. В случае обращения представителя заявителя, проверяет документ, подтверждающий его полномочия, на предмет соблюдения установленного законом порядка его оформления, срок и объем полномочий, переданных доверителем.

3.1.5.4. Проверяет наличие всех необходимых документов для предоставления муниципальной услуги: сличает предоставленные документы с перечнем документов, предоставляемых заявителем самостоятельно в соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги.

3.1.5.5. Проверяет территориальную подведомственность подаваемых запроса (заявления) и документов.

3.1.5.6. Проверяет соответствие предоставленных документов на наличие подчисток либо приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений, документы не должны быть исполнены карандашом или с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание. Документы должны быть составлены на русском языке, в случае составления документов на иностранном языке, должен быть предоставлен заверенный перевод на русский язык.

3.1.5.7. Проверяет актуальность предоставленной формы запроса (заявления), правильность заполнения запроса (заявления) согласно установленным настоящим административным регламентом требованиям.

3.1.6. Запрос (заявление), который подается через МФЦ подписывается заявителем (его представителем) в присутствии специалиста.

3.1.7. При отсутствии у Заявителя заполненного запроса (заявления) или неправильном его заполнении по просьбе заявителя специалист помогает заявителю собственноручно заполнить запрос (заявление) или заполняет его самостоятельно с использованием автоматизированной информационной системы, с последующим предоставлением заявителю, который провернет все данные, указанные в запросе (заявлении).

3.1.8. Уточняет у Заявителя контактные телефоны, адреса электронной почты.

3.1.9. Проверяет соответствие копий предоставляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам.

В случае если для предоставления муниципальной услуги требуется копия документа, а Заявитель ее не предоставил, то специалист самостоятельно изготавливает с оригиналов предоставленных Заявителем документов необходимое количество копий.

Если предоставленные вместе с оригиналами копии необходимых документов нотариально не заверены (и их нотариальное заверение не предусмотрено федеральным законом), специалист сравнивает копии документов с их оригиналами, выполняет на таких копиях надпись об их соответствии оригиналам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и предлагает заявителю заверить надпись своей подписью.

3.1.10. Составляет расписку, содержащую перечень предоставленных Заявителем документов, с указанием даты и времени их предоставления с точностью до минуты.

3.1.11. Выясняет у Заявителя, каким образом он хочет получить результат предоставления муниципальной услуги:

в МФЦ (если данная административная процедура предусмотрена Соглашением о взаимодействии), в уполномоченном органе.

3.1.12. Изготавливает копии с запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги.

3.1.13. По результатам приема документов выдает Заявителю:

1 копию запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги,

1 экземпляр расписки в подтверждение принятия специалистом в МФЦ документов, предоставленных заявителем.

3.1.14. Уведомляет Заявителя о сроке предоставления услуги, с учетом положений действующего законодательства по срокам передачи документов в уполномоченный орган и получения в нем результата предоставления услуги.

3.1.15. В случае желания Заявителя получить результат предоставления услуги в МФЦ информирует Заявителя о порядке его получения, последствиях неявки за получением документов, последствиях обращения за получением документов неуполномоченного лица.

3.1.16. Отказ в приеме документов не допускается.

3.1.17. Максимальный срок выполнения действий, указанных в п.3.1.5., составляет 10 минут.

3.2. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги в музее включают в себя:

3.2.1. Днем поступления заявления считается дата его регистрации уполномоченным должностным лицом музея.

3.2.1.1. Должностное лицо музея, ответственное за прием документов, передает поступившую заявку на рассмотрение директору музея.

3.2.1.2. Максимальное время приема и регистрации заявки 30 минут.

3.2.3. Проверка заявки:

3.2.3.1. Основанием для начала административного действия (процедуры) по проверке Заявки является поступление заявки директору музея от должностного лица музея, ответственного за прием документов.

3.2.3.2. Директор музея или должностное лицо музея в течение одного рабочего дня со времени поступления заявки проводит проверку заявления на его соответствие требованиям пункта 2.6 административного регламента;

3.2.3.3. Максимальное время проверки поступившего заявления составляет 1 рабочий день.

консультирование получателя муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», выполняющим функции дежурного консультанта;

предоставление получателю муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» в помещении музея.

3.2.3.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 15 минут.

3.3. Регистрация получателя муниципальной услуги.

Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в музей. Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

3.3.1. Прием документов, установление личности получателя государственной услуги;

3.3.2. Установка наличия (отсутствия) оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении музея.

3.4. Подготовка Информации

3.4.1. Основанием для выполнения записи является заявка с положительными результатами проверки.

3.4.2. Директор музея или должностное лицо музея, ответственное за запись:

готовит проект письма, содержащего информацию о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.4.3. После регистрации один экземпляр документа выдается на руки заявителю (уполномоченному представителю заявителя). Второй экземпляр остается в музее.

3.4.4. Максимальное время подготовки Информации составляет 10 рабочих дней.

3.5. Отказ в предоставлении Информации

3.5.1. Основанием для подготовки отказа в записи является не соответствие поданного заявления требованиям пункта 2.8 административного регламента;

3.6. Директор музея или должностное лицо музея, ответственное за Запись:

3.6.1. Готовит уведомления об отказе в Записи (приложение № 3) к настоящему регламенту).

3.7. В уведомлении заявителю указываются причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе в записи.

3.8. После регистрации один экземпляр уведомления направляется в адрес заявителя или выдается на руки заявителю (уполномоченному представителю заявителя). Второй экземпляр остается в музее.

3.9. Максимальное время подготовки уведомления об отказе составляет 10 рабочих дней.

3.10. В случае если результат предоставления услуги подлежит выдаче в МФЦ, контролирует сроки предоставления услуг по переданным в уполномоченный орган комплектам документов. Доставка документов от уполномоченного органа в МФЦ осуществляется в соответствии с заключенными Соглашениями о взаимодействии.

3.11.1 Информирование Заявителей о результатах предоставления муниципальной услуги. После поступления в МФЦ от уполномоченного органа результата предоставления муниципальной услуги, специалист выполняет следующие действия:

3.11.2. В день получения результата предоставления услуги, информирует Заявителя (его представителя) по телефону о готовности документов, а также согласовывает с ним дату и время получения документов. В случае невозможности связаться с Заявителем (его представителем) по контактными телефонам, указанным и запросе (заявлении) о предоставлении муниципальной услуги, в течение 3-х календарных дней после дня получения их в уполномоченном органе, специалист на четвертый календарный день направляет Заявителю по адресу электронной почты, указанному в запросе (заявлении), уведомление о том, что документы доступны для получения в МФЦ.

3.11.3. Подготавливает комплект документов к выдаче.

3.11.4. Выдача Заявителям результата предоставления муниципальной услуги.

При обращении Заявителя (его представителя) в МФЦ за выдачей результата предоставления муниципальной услуги специалист осуществляет следующие действия:

3.11.5. Устанавливает личность Заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий его личность;

3.11.5. Проверяет полномочия представителя Заявителя;

3.11.6. Находит документы, подлежащие выдаче;

3.11.7. Знакомит Заявителя с перечнем выдаваемых документов (оглашает названия выдаваемых документов);

3.11.8. Проставляет соответствующую отметку в расписке или журнале выдачи результатов предоставления услуг и выдает документы Заявителю под роспись.

3.11.9. Специалист отказывает в выдаче документов обратившемуся за получением документов лицу по следующим основаниям:

- обратившееся лицо отказалось предъявить документ, удостоверяющий личность;
- за выдачей документов обратилось ненадлежащее лицо;
- если Заявитель, не согласившись с перечнем выдаваемых ему документов, отказался поставить свою подпись в получении документов.

3.11.10. Если обратившемуся за получением документов лицу отказано в выдаче документов по основаниям, указанным в п. 1.2., п.п 3.11.9 настоящего раздела, то специалист в течение дня уведомляет Заявителя по телефону или направляет ему по адресу электронной почты уведомление о том, что документы доступны для получения в МФЦ.

3.11.11. В случае, если результат предоставления муниципальной услуги не получен в МФЦ Заявителем в течение 30 календарных дней со дня их получения специалистом в МФЦ от уполномоченного органа, специалист направляет не востребованные документы в уполномоченный орган с одновременным информированием заявителя по телефону (или направлением по адресу электронной почты уведомления) о том, что документы направлены в соответствующий уполномоченный орган и доступны для получения в нем. Специалист уполномоченной организации, принявший заявление и документы, осуществляет их передачу в Учреждение представления муниципальной услуги.

В порядке делопроизводства документы регистрируются и направляются в Учреждение. Максимальный срок выполнения административной процедуры по организации передачи пакета документов в Учреждение представления муниципальной услуги составляет не более 2 дней.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляет директор музея.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения директором проверок соблюдения и исполнения специалистами музея положений настоящего регламента.

4.3. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании приказов по музею. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Периодичность проведения плановых проверок - один раз в год. Основанием внеплановых проверок является конкретное обращение, жалоба заявителя.

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

4.5. Директор и специалисты музея, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных настоящим Регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, много - функционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а так же их должностных лиц, муниципальных служащих, работников.

5.1. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) Администрации, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников в досудебном порядке.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба), в том числе в следующих случаях:

5.2.1. нарушение срока регистрации заявления (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги или комплексного запроса;

5.2.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

5.2.4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5.2.5. 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 Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

5.2.6. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

5.2.7. отказ Администрации, должностного лица Администрации, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

5.2.8. нарушение срока и порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

5.2.9. приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

5.2.10. Требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальных услуг в полном порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Администрацию.

5.4. В случае обжалования действий (бездействия) муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги, жалоба подается на имя руководителя Администрации.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, подается в вышестоящий орган (при его наличии).

В случае отсутствия вышестоящего органа у руководителя Администрации жалоба на его решения рассматривается непосредственно им самим.

5.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего, руководителя Администрации может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, Единого портала либо регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления в Администрацию.

5.7. Жалоба должна содержать:

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

5.7.2. фамилию, имя, отчество (последние - 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;

5.7.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего;

5.7.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) Администрации, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников является подача заявителем жалобы.

5.9. Заявители имеют право обратиться в Администрацию за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10. Жалоба, поступившая в Администрацию, либо вышестоящий орган (при его наличии) подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации 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.

5.11. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

5.12.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

5.12.2. В удовлетворении жалобы отказывается.

5.13. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.10 настоящего административного регламента, заявителю в

письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.13.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

5.13.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры, и в орган, уполномоченный составлять протокол об административном правонарушении в соответствии с Законом области от 29.10.2003 №155-З «Об административных правонарушениях в Тамбовской области».

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

Директору МБУК ИКМ Бр

(Фамилия, имя, отчество)
от _____
(юридическое или физическое лицо)

(место регистрации, адрес, телефон для
справок)

ЗАЯВКА

получателя муниципальной услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные экскурсии»

Прошу Вас записать экскурсионную группу в количестве _____ человек,
_____ на обзорную, тематическую,
(число, месяц, время проведения)
интерактивную экскурсию (нужное подчеркнуть) на тему:

(дата)

Реквизиты организации:

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
к административному регламенту
предоставления 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»



ПРИЛОЖЕНИЕ №3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

место для штампа

Руководителю

наименование юридического, физического
лица

Ф.И.О.

адрес

УВЕДОМЛЕНИЕ
об отказе в оказании муниципальной услуги

На Вашу Заявку от _____ № _____ руководство МБУК ИКМБр сообщает, что предоставление муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» не представляется возможным, поскольку

(указывается причина)

Директор МБУК ИКМБр

подпись

расшифровка подписи

М.П.