|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЁН постановлением администрации муниципального района Красноярский Самарской области от\_\_03.04.2018г.\_№\_83\_\_ |

Административный регламент предоставления муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями»

# 1. Общие положения

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге.

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями» на территории муниципального района Красноярский Самарской области, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги (далее – Регламент).

Муниципальная услуга предоставляется посредством личного обращения в музей истории Красноярского района (далее – Музей), а также обращения с использованием средств телефонной связи, электронной почты Музея в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Сведения о заявителях.

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

[Информация](#P317) о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» муниципального музея представлены в приложении 1 к настоящему регламенту.

Информацию о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги можно получить:

устно – по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента в соответствии с режимом работы Музея;

письменно – путем личного вручения информации, направления почтового отправления по адресам, указанным в приложении 1 к настоящему регламенту (ответ направляется по адресу, указанному в запросе);

по справочным телефонам, указанным в приложении 1 к настоящему регламенту;

по электронной почте – путем направления запроса по адресу электронной почты, указанному в приложении 1 к настоящему регламенту (ответ на запрос, направленный по электронной почте, направляется в виде электронного документа на адрес электронной почты отправителя запроса).

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги также размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru/) (далее – единый портал), государственной информационной системе Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг» (<http://pgu.samregion.ru>) (далее – региональный портал), на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» администрации муниципального района Красноярский Самарской области – kryaradm.ru, а также на информационном стенде Музея.

Основными требованиями к предоставлению информации в  Музее являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

Информирование заявителей услуги может быть индивидуальным и публичным, в устной, письменной и электронной формах.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону.

При обращении заявителей лично время ожидания приема сотрудником, осуществляющим индивидуальное устное информирование, не должно превышать 15 минут с момента обращения. Информирование каждого заявителя не должно превышать 10 минут.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в том числе с привлечением других сотрудников. В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для заявителя время.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к заявителям.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество (если имеется) и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в том числе в электронной форме, направления по факсу. Директор Музея определяет исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листков и оформления информационного стенда Музея.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

номера кабинетов (при наличии), наименования отделов, залов и т.п., где осуществляется прием и информирование заявителей;

фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, ответственных за предоставление муниципальной услуги в учреждении, с указанием номеров телефонов, адресов электронной почты данных сотрудников;

порядок предоставления муниципальной услуги (настоящий регламент);

информация о возможности получения муниципальной услуги в электронной форме.

# 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Организацию предоставления муниципальной услуги, контроль за деятельностью учреждения по предоставлению муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Красноярский Самарской области.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет Музей.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является запись на конкретную обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию Музея.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида обращения в соответствии с условиями настоящего регламента:

1) посредством личного обращения в учреждение, в том числе с использованием средств телефонной связи;

2) посредством направления письменного запроса, в том числе по электронной почте.

При личном обращении заявителя в учреждение, в том числе с использованием средств телефонной связи, муниципальная услуга предоставляется получателю в момент обращения.

Ответ на письменный запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги готовится и регистрируется в течение 2 рабочих дней с момента получения обращения. Результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю не позднее, чем на следующий рабочий день с момента регистрации ответа.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

[Конституция](consultantplus://offline/ref=A7F750C231C1E20D328CD1D4B939ED635C3888886961C47F481DE8Q1ACG) Российской Федерации («Российская газета», № 237, 1993);

[Основы](consultantplus://offline/ref=A7F750C231C1E20D328CD1D4B939ED635F388E8A6235937D1948E619FAQFAEG) законодательства Российской Федерации о культуре   
от 09.10.1992 № 3612-1 («Российская газета», № 248, 17.11.1992);

Федеральный закон от 26.05.1996 №  54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 27.05.1996, №  22, ст. 2591);

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 3316, 08.10.2003);

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

[Закон](consultantplus://offline/ref=A7F750C231C1E20D328CCFD9AF55B16B583BD18065309F2C4417BD44ADF764B5Q4ABG) Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области» («Волжская коммуна», № 64, 10.04.2002);

[Закон](consultantplus://offline/ref=A7F750C231C1E20D328CCFD9AF55B16B583BD18065339E284C17BD44ADF764B5Q4ABG) Самарской области от 15.07.2008 №  92-ГД «О музейном деле и музеях в Самарской области» (Волжская коммуна, 18.07.2008, №  173 (26216);

Устав муниципального района Красноярский Самарской области;

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Самарской области, настоящий регламент.

2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, которые заявитель должен представить самостоятельно.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления заявителем документов.

2.7. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении муниципальных органов, органов муниципальных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, организаций и запрашиваются органом, предоставляющим муниципальную услугу, в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно.

Предоставление указанных документов и информации для получения муниципальной услуги не требуется.

2.8. 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.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

2) текст обращения не поддается прочтению;

3) в обращении не указан способ отправки ответа заявителю (почтовый адрес, электронный адрес, телефон контакта);

4) в обращении отсутствуют сведения об экскурсии, на которую заявитель желает записаться;

5) в перечне проводимых Музеем экскурсий отсутствует тематика экскурсии, заявленной заявителем;

6) заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени Музея;

7) отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения Музея.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление каких-либо услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.12. 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 о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги по адресам, указанным в приложении 1 к настоящему регламенту, в том числе по адресам электронной почты, а также в соответствующих разделах официального сайта Музея, ожидание в очереди не требуется.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении в учреждение, а также обращении с использованием средств телефонной связи регистрируется в момент его обращения.

При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента, в том числе по адресам электронной почты, а также через соответствующие  разделы официального сайта Музея, запрос регистрируется в течение одного рабочего дня со дня получения запроса заявителя. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги производится в «Журнале регистрации».

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

Муниципальная услуга должна оказываться в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для потребителей услуги.

При наличии технической возможности на прилегающей территории должна быть организована парковка автотранспорта.

По размерам и состоянию помещения Музея должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

В учреждении должны быть созданы комфортные условия для посетителей.

Для обслуживания инвалидов здания (помещения) оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Места для обслуживания инвалидов размещаются с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в здания (помещения) оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

В случаях, если существующие помещения (здания) невозможно полностью приспособить с учётом потребностей инвалидов, принимаются согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального района Красноярский Самарской области, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечивается предоставление услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

При технической невозможности обеспечения доступности зданий и помещений для инвалидов, специально подготовленные сотрудники учреждения, назначенные приказом директора, оказывают ситуационную помощь инвалидам всех категорий на время предоставления муниципальной услуги.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

доля заявлений о предоставлении муниципальной услуги, поступивших в электронной форме;

полнота и достоверность информации о муниципальной услуге, предоставленной по телефону или при личном обращении в учреждение;

доля обоснованных жалоб заявителей;

снижение максимального срока ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата муниципальной услуги.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Муниципальная услуга предоставляется в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Самарской области.

Направление заявления в электронной форме или в виде электронного документа осуществляется с учетом информационно-технологических условий (возможностей) и требует наличия у заявителя доступа к региональному порталу в сети Интернет.

Прием и регистрация заявлений, представляемых с использованием информационно-коммуникационных технологий, осуществляется в пределах срока регистрации, предусмотренного пунктом 2.13 настоящего регламента.

При направлении заявления в электронной форме или в виде электронного документа в учреждение запрещается требовать от заявителя повторного формирования и подписания заявления на бумажном носителе.

Предоставление муниципальной услуги на базе многофункционального центра не производится.

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

Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя.

Ответственными за предоставление услуги являются должностные лица учреждения.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления от заявителя о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме либо запроса в устной (в том числе посредством телефонной связи) или электронной формах, их регистрация;

2) представление заявителю информации о результате предоставления муниципальной услуги.

3.1. Административная процедура: прием заявления от заявителя о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме либо запроса в устной (в том числе посредством телефонной связи) или электронной формах, их регистрация:

при личном обращении заявителя, в том числе посредством телефонной связи – в момент обращения, в срок, не превышающий 10 минут с момента обращения;

при направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента, в том числе по адресам электронной почты, и через соответствующие разделы официального сайта учреждения заявление регистрируется в течение одного рабочего дня со дня получения запроса от заявителя.

Заявление на предоставление муниципальной услуги в письменном виде оформляется по форме согласно приложению 2 к настоящему регламенту.

Критерием принятия решений при выполнении данной административной процедуры является наличие заявления или запроса о предоставлении муниципальной услуги. Результатом выполнения административной процедуры является прием от заявителя заявления или запроса о предоставлении муниципальной услуги и их регистрация.

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является создание регистрационной записи в журнале регистрации с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии.

3.2. Административная процедура: предоставление заявителю информации о результате предоставления муниципальной услуги осуществляется:

при личном обращении заявителя (в том числе посредством телефонной связи) – путем осуществления записи на проведение экскурсии в Музее в журнале регистрации и устного информирования заявителя о регистрации заявки с указанием времени и места экскурсии;

при подаче письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги, в том числе посредством электронной почты – ответ готовится и регистрируется в течение 2 рабочих дней с момента получения обращения. Результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю не позднее, чем на следующий рабочий день с момента регистрации ответа.

В предоставлении муниципальной услуги заявителю может быть отказано по основаниям, предусмотренным пунктом 2.9 регламента. В этом случае при личном обращении заявителя или использовании средств телефонной связи с целью получения муниципальной услуги ответственное лицо учреждения в устной форме информирует заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с настоящим регламентом. При отказе на письменные запросы или запросы в электронном виде ответственное лицо оформляет уведомление об отказе в предоставлении услуги на бланке учреждения. Уведомление подписывается руководителем учреждения или уполномоченным им должностным лицом, регистрируется в установленном порядке и должно содержать следующие сведения: фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, на который направляется уведомление, наименование услуги, причина отказа в предоставлении услуги.

Результатом административного действия является получение заявителем информации о записи на конкретную обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию Музея с указанием времени и места начала экскурсии или направление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является внесение данных об исполнении запроса на предоставление муниципальной услуги в журнале регистрации с указанием способа предоставления заявителю информации о результате предоставления муниципальной услуги.

Последовательность административных действий (процедур) по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме, представленной в приложении 3 настоящего регламента.

3.3. В случае невозможности по объективным причинам проведения экскурсии в заранее забронированный день и час ответственное должностное лицо Музея извещает об этом заявителя в срок, не превышающий одного дня с момента решения об отмене первоначальной записи на экскурсию, с указанием причин такой отмены по телефону или электронной почте и предлагает другую дату и время проведения экскурсии.

3.4.Если заявитель не может в назначенное время посетить экскурсию, он должен известить об этом ответственное должностное лицо муниципального музея любым доступным способом не позднее чем за 1 день до назначенного времени начала экскурсии.

# 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми руководителем учреждения).

Администрация осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения путем:

проведения мониторинга основных показателей доступности и качества муниципальной услуги за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания муниципальной услуги, проведения проверок по фактам обращения;

проведения проверок полноты и качества оказания муниципальной услуги.

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.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг Музеем, утвержденным директором МБУК «МКДЦ».

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

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

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

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

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения; установленные формы отчетности о предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в  учреждение предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также предложения по внесению изменений в регламент и нормативные правовые акты Самарской области, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц Музея, предоставляющих муниципальную услугу в досудебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, нормативными правовыми актами муниципального района Красноярский Самарской области, настоящим регламентом предоставления муниципальной услуги;

4) 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 Самарской области, нормативными правовыми актами муниципального района Красноярский Самарской области, настоящим регламентом;

5) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, нормативными правовыми актами муниципального района Красноярский Самарской области, настоящим регламентом.

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, и (или) в администрацию жалобы от заявителя.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации или учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе указываются:

наименование администрации или учреждения либо фамилия, имя, отчество (если имеется) сотрудника администрации или учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилия, имя, отчество (если имеется), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

полное и сокращенное наименование, организационно-правовая форма, юридический адрес и местонахождение и контактные телефоны – для юридического лица;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением или действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, либо их копии.

Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

5.5. Вышестоящие органы муниципальной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалобы заявителей рассматриваются руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и (или) руководителем администрации либо уполномоченным на то лицом.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в администрацию или учреждение, подлежит рассмотрению руководителем учреждения или руководителем администрации, либо уполномоченным на то лицом в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, либо в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам всестороннего и своевременного рассмотрения жалобы учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, или администрацией принимается решение об удовлетворении требований заявителя, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, нормативными правовыми актами муниципального района Красноярский Самарской области, настоящим регламентом, а также в иных формах либо об отказе в его удовлетворении, о чем заявителю направляется письменный мотивированный ответ (по почте заказным письмом, или в электронной форме, или передается лично в руки под роспись), содержащий результаты рассмотрения обращения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к административному регламенту  предоставления муниципальной услуги  «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями» |

# [Информация](#P317) о местонахождении, графике работы, контактных телефонах, официальном сайте Музея

1. Юридический и почтовый адрес Музея: 446370, Самарская область, с. Красный Яр, ул. Комсомольская, 92-а, цокольный этаж.
2. Справочный телефон Музея: (846-57) 2-34-31.
3. Адрес эл. почты: [mikr2013@bk.ru](mailto:mikr2013@bk.ru) .
4. Адрес официального сайта Музея: museum.yartel.ru .
5. График работы Музея: понедельник-пятница с 10.00 до 18.00, перерыв с 12.00 до 13.00; суббота с 10.00 до 16.00 без перерыва; выходной – воскресенье.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2  к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями» |

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

(Инициалы, фамилия руководителя учреждения, наименование музея)

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

(Фамилия, имя, отчество заявителя, наименование организации-заявителя)

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

(Место регистрации (почтовый адрес):

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

(Телефон) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(E-mail:)

# Заявление на предоставление муниципальной услуги

Прошу произвести запись на экскурсию: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование выставки, экспозиции)

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

(дата и время экскурсии)

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

(количество посетителей)

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

(дополнительная информация)

Прошу направить подтверждение о записи:

|  |  |
| --- | --- |
|  | На электронныйадрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | По телефону:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

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

(Подпись)

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

(Дата)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2  к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями» |

# Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями»

ЗАЯВИТЕЛЬ

Прием запроса (заявления)

Регистрация запроса (заявления) учреждением, оказывающим муниципальную услугу

Направление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Рассмотрение запроса (заявления) учреждением, оказывающим муниципальную услугу

Направление заявителю результата муниципальной услуги