Приложение № 1

к постановлению администрации

городского округа Чапаевск

от 28.04.2018 № 664

**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 по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями» (далее соответственно – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по обеспечению гарантий прав граждан на участие в культурной жизни посредством обеспечения доступа к музейным фондам, расположенным в муниципальных музеях.

Муниципальная услуга предоставляется посредством личного обращения в структурное подразделение Краеведческий музей Муниципального бюджетного учреждения «Социокультурный досуговый комплекс» городского округа Чапаевск (далее - МБУ «СКДК» г. о. Чапаевск), а также обращения с использованием средств телефонной связи, электронной почты муниципальных музеев в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявители).

**1.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

[Информация](#P317) о местонахождении и графике работы, справочный телефон, адрес электронной почты, адрес официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Краеведческого музея МБУ «СКДК» г.о. Чапаевск 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 учреждений;

письменно – путем личного вручения информации, направления почтового отправления по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента (ответ направляется по адресу, указанном в запросе);

по справочным телефонам, указанным в приложении 1 настоящего регламента;

по электронной почте – путем направления запроса по адресу электронной почты, указанному в приложении 1 настоящего регламента (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 официальномсайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» МБУ «СКДК» г.о. Чапаевск (<https://www.chapskdk.ru/>), на официальной странице музея в социальной сети «В контакте» (https://vk.com/kmuzey2015), а также на информационных стендах учреждения.

Основными требованиями к предоставлению информации в  учреждении 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, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

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, а также через раздел «Краеведческий музей» на официальном сайте учреждения (<https://www.chapskdk.ru/>), на официальной странице музея в социальной сети «В контакте» (https://vk.com/kmuzey2015)в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

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

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

Информация по запросу в разделе «Краеведческий музей» на официальном сайте учреждения (<https://www.chapskdk.ru/>), на официальной странице музея в социальной сети «В контакте» (https://vk.com/kmuzey2015) размещается в режиме вопросов – ответов в течение 5 рабочих дней.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ) – радио-, теле-, видеопрограмм.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, на сайтах администрации и учреждения.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листков и оформления информационных стендов учреждения.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

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

фамилии, имена, отчества (если имеется) 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 казенное учреждение «Департамент культуры и молодежного развития администрации городского округа Чапаевск» (далее – МКУ «ДКиМР»).

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет следующее учреждение: структурное подразделение Краеведческий музей МБУ «СКДК» г. о. Чапаевск (далее - Краеведческий музей).

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

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

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида обращения в соответствии с условиями настоящего административного 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);

[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 15.07.2008 №  92-ГД «О музейном деле и музеях в Самарской области» (Волжская коммуна, 18.07.2008, №  173 (26216));

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 на основании заявления.

**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 настоящего регламента, в том числе по адресам электронной почты, а также в разделах «Краеведческий музей» на официальном сайтеучреждения (<https://www.chapskdk.ru/>), на официальной странице музея в социальной сети «В контакте» (<https://vk.com/kmuzey2015>) 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  разделы «Краеведческий музей» на официальном сайте учреждения (<https://www.chapskdk.ru/>), на официальной странице музея в социальной сети «В контакте» (https://vk.com/kmuzey2015) запрос регистрируется в течение одного рабочего дня со дня получения запроса заявителя.

**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**

Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, должны быть размещены в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении) при соблюдении архитектурно-планировочных и строительных норм.

Здания учреждений должны быть удобно расположены, с учетом доступности на общественном транспорте. Если структурные подразделения учреждения не могут быть размещены в одном здании, корпуса учреждения должны быть расположены в шаговой доступности друг от друга. Территориально обособленные подразделения муниципальных музеев могут располагаться на территории иных муниципальных образований Самарской области.

По размерам и состоянию помещения учреждений 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.).

Помещения учреждений должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в том числе при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

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.

При наличии заключения общественной организации инвалидов о технической невозможности обеспечения доступности здания (помещений) для инвалидов на специально подготовленного сотрудника учреждения, в котором предоставляется муниципальная услуга, административно-распорядительным актом возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления муниципальной услуги.

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).

**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, предоставляющее муниципальную услугу, в момент обращения;

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 учреждений.

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, и 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, и 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 разделы «Краеведческий музей» на официальном сайтеучреждения (<https://www.chapskdk.ru/>), на официальной странице музея в социальной сети «В контакте» (https://vk.com/kmuzey2015) заявление регистрируется в течение одного рабочего дня со дня получения запроса заявителя, запрос регистрируется в течение одного рабочего дня со дня его получения.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя, в том числе посредством телефонной связи, в учреждение, либо получение запроса по адресам, указанным в приложении 1настоящего регламента, в том числе по адресам электронной почты и через разделы «Краеведческий музей» на официальном сайтеучреждения (<https://www.chapskdk.ru/>), на официальной странице музея в социальной сети «В контакте» (https://vk.com/kmuzey2015) заявление регистрируется в течение одного рабочего дня со дня получения запроса 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 (при наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии).

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

Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя.

Административная процедура 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 муниципального 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 муниципального 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).

МКУ «ДКиМР» 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 в учреждениях, подведомственных МКУ «ДКиМР»***,*** утвержденным руководителем данного органа.

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 администрацию, 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) учреждения и должностных лиц**

**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 учреждений, 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, муниципальными правовыми актами и настоящим регламентом для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами и настоящим регламентом для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами и настоящим регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами и настоящим регламентом;

7) отказ учреждения или должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

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 Самарской области, муниципальными правовыми актами и 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 отраслевой орган администрации городского округа Чапаевск, осуществляющий функции и полномочия учредителя, - Муниципальное казенное учреждение «Департамент культуры и молодежного развития администрации городского округа Чапаевск» (МКУ «ДКиМР») жалобы от заявителя.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта МКУ «ДКиМР» или учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе указываются:

наименование учреждения, либо фамилия, имя, отчество (если имеется) должностного лица, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и (или) должностного лица;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением или действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и (или) должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

**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 МКУ «ДКиМР».

**5.6. Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в МКУ «ДКиМР» или учреждение, подлежит рассмотрению руководителем учреждения или руководителем МКУ «ДКиМР» 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 или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

**5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования**

По результатам рассмотрения жалобы учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, и  (или)  его учредителем принимается одно из следующих решений:

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим регламентом;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 1 настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

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

[**Информация**](#P317) **о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу**

| №  п/п | Орган/учреждение, предоставляющее муниципальную услугу | Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу | График работы органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Муниципальное казенное учреждение «Департамент культуры и молодежного развития администрации городского округа Чапаевск» | 446115, Самарская область, город Чапаевск, улица Ленина, дом 78  8(84639) 2-38-53  dmr-chap@yandex.ru | Понедельник – Пятница  8-30 – 17-30  Перерыв  13-12 – 14-00  Суббота, воскресенье – выходные дни |
| 2 | Структурное подразделение Краеведческий музей МБУ «СКДК»  г. о. Чапаевск | 446116, г. Чапаевск,  ул. Орджоникидзе,18  тел. 8 (84639) 4-44-41  эл. почта: kraymuzey@inbox.ru | Вторник-пятница: с 9.00 до 18.00  Суббота: с 9.00 до 17.00  Воскресенье, понедельник- выходной  Обед: с 13.12 до 14.00 |

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

# Форма заявления на предоставление 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

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 3  к административному регламенту  по предоставлению 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

ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ