

АДМИНИСТРАЦИЯ ИНЖАВИНСКОГО РАЙОНА
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.12.2012

р.п.Инжавино

№1416

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации Инжавинского района Тамбовской области от 07.06.2011 г. №511 " Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (исполнения муниципальных функций), проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг (исполнения муниципальных функций)" администрация района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению администрацией района муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации района от 29.04.2011г. №383 «Об утверждении административного регламента администрации Инжавинского района Тамбовской области по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление музейных услуг».

3. Опубликовать настоящее постановление на сайте www.top68.ru и разместить на официальном сайте администрации района в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района Королева. А.А.

Глава района

А.М.Попов

Кострова Е.Ф.

2-75-41

Приложение
УТВЕРЖДЕНО

Постановлением администрации
Инжавинского района Тамбовской
области от 28.12.2012 г. №1416

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Предоставление музейных услуг».**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

1.1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» (далее - Регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении доступа населения к музейным предметам и коллекциям.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями могут быть любые юридические и физические (независимо от наличия гражданства) лица, индивидуальные предприниматели, или их законные представители.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

непосредственно в отделе культуры администрации Инжавинского района, Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Инжавинский краеведческий музей» - далее МБУК Инжавинский краеведческий музей»;

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, размещения на информационных стендах.

1.3.2 Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется отделом культуры администрации Инжавинского района по адресу:

393310, Тамбовская обл., Инжавинский р., р.п. Инжавино, ул. Советская, д. 28, кабинет № 13. График (режим) работы (по московскому времени): понедельник, вторник, четверг 8.00- 17.00; среда, пятница 8.00-12.00; перерыв 12.00-13.00; выходной день – суббота, воскресенье. В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

Контактный телефон (телефон для справок) - 8 (47553) 2-75-41.

Адрес электронной почты: kult@r53.tambov.gov.ru.

МБУК «Инжавинский краеведческий музей» по адресу: 393310, Тамбовская обл., Инжавинский р-н., р.п. Инжавино, ул. Советская, 33 «а», Контактный телефон (телефон для справок) - 8 (47553) 2-77-86
Режим работы МБУК «Инжавинский краеведческий музей».

часы работы по дням недели:

вторник – воскресенье : с 9 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.;

перерыв на обед с 12.00 до 13.00

выходной день - понедельник.

1.3.3. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в т.ч. в сети Интернет, публикуется в средствах массовой информации.

1.3.4. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема посетителей, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;

извлечения из текста настоящего административного регламента с приложениями;

блок-схема (Приложение N 3 к настоящему административному регламенту) и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (при групповом посещении);

образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования к ним;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

1.3.5. Основными требованиями при консультировании являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота консультирования;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

достоверность и полнота информирования об услуге;

1.3.6. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

времени приема и выдачи документов;

сроков исполнения муниципальной услуги;

порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.7. Консультации предоставляются при личном обращении, посредством Интернет-сайта, телефона или электронной почты.

1.3.8. Консультирование заявителей может производиться, в том числе, и в не приемные часы.

1.3.9. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными лицами, обеспечивающими предоставление муниципальной услуги.

1.3.10 При устном обращении граждан должностное лицо МБУК «Инжавинский краеведческий музей» осуществляющий информирование и консультирование, в пределах своей компетенции, дает ответ самостоятельно.

Персонал музея (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей музея либо должен указать на тех сотрудников музея, которые могли бы помочь посетителю в ответе на его вопрос. При оказании услуг должностные лица музея должны проявлять к посетителям максимальную вежливость, внимание, терпение;

Если должностное лицо не может дать ответ самостоятельно, либо если подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

изложить суть обращения в письменной форме;

назначить другое, удобное для посетителя время для консультации;

дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.11. При ответе на телефонные звонки должностное лицо МБУК «Инжавинский краеведческий музей», подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги должностное лицо.

Время консультирования по телефону не должно превышать 10 минут.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю муниципальной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Во время телефонного разговора должностное лицо обязано произносить слова четко, не допускать "параллельных" разговоров с окружающими людьми.

Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

Одновременное консультирование по телефону и на личном приеме не допускается.

1.3.12. Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги. Письменное информирование осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, по электронной почте, по факсу.

При предоставлении консультаций по письменным обращениям ответ направляется в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

Ответ на обращение Заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и направляется по адресу, указанному в обращении.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»

2.2. Наименования органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Инжавинский краеведческий музей».

2.2.2. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Учреждения не вправе требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Инжавинским районным Советом народных депутатов.

2.3. Описания результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является

- запись на обзорные, тематические индивидуальные или коллективные экскурсии;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги, в случаях если Заявитель направляет свое обращение почтовой, факсимильной связью или по электронной почте, либо представляет его письменно при личном обращении, не должен превышать 5 рабочих дней со дня регистрации запроса (заявления) и документов прилагающихся к заявлению, указанных в подпункте 2.6.1 административного регламента.

2.4.2. Предоставление муниципальной услуги, в случаях если Заявитель обратился за предоставлением муниципальной услуги устно при личном обращении, либо по телефону, осуществляется в момент обращения.

2.5 Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 27.07.2010г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, N 31, 02.08.2010, ст.4179);

- Федеральный закон от 06.10.2003г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, N 40, 06.10.2003, ст.3822);

- Федеральный закон от 09.10.1992г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Российская газета, N 248, 17.11.92);

- Федеральный закон от 26.05.1996г. № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации N 22, 27.05.96, ст.2591);

- Постановление Правительства Российской Федерации № 179 от 12.02.1998г «Положение о музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, N 8, 23.02.98, ст.949);

- Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.85 г № 290 «Инструкция по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

- Устав Инжавинского района Тамбовской области от 07.07.2005, решение №130 Инжавинского районного Совета народных депутатов;

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Инжавинский краеведческий музей»;

- настоящий административный регламент.

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

2.6.1. Для записи на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Учреждением, в письменном виде, Заявитель, либо его законный представитель (доверенное лицо) предоставляет в Учреждения:

заявление, оформленное согласно Приложению № 2 к административному регламенту;

2.6.2. В случаях если Заявитель обращается за предоставлением муниципальной услуги устно при личном обращении, либо по телефону, предоставление Заявителем каких либо документов не предусмотрено.

2.6.3. При подаче запроса (заявления) и прилагаемых документов лично, Заявитель предоставляет документ, удостоверяющий личность, а представитель

Заявителя, уполномоченный в соответствии с законодательством Российской Федерации представлять интересы Заявителя, доверенность (иной документ, подтверждающий полномочия лица действовать от имени Заявителя) и документ, удостоверяющий личность.

2.6.4 Заявление о предоставлении муниципальной услуги заполняется заявителем разборчиво, подписывается лично заявителем, заявление оформляется в одном экземпляре.

В заявлении указывается:

- предполагаемая дата и время посещения музея;
- число посетителей в каждой из групп;
- предполагаемая тема посещения (обзорная, тематическая)

2.6.5. Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами;

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

2.7.1. Отказ в приеме документов не допускается

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основаниями для отказа в предоставлении заявителям муниципальной услуги являются:

превышение установленной численности группы;

если на момент поступления обращения Заявителя отсутствуют свободные места (билеты) на обзорную, тематическую экскурсию;

2.9. 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

2.9.1. Для предоставления муниципальной услуги не требуется обращение Заявителя за необходимыми и обязательными услугами.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

2.10.1. Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

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

2.11.1. Максимальное время ожидания в очереди составляет 15 минут.

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

2.12.1. Срок регистрации запроса (заявления) Заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 1 рабочий день.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и иной информации о порядке предоставления услуги.

2.13.1. Требования к зданиям, помещениям в которых располагается музей.

На здании музея обязательно наличие стандартной вывески с наименованием музея и режимом работы учреждения.

Помещения музея должны отвечать требованиям государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов и требованиям пожарной безопасности.

Экспозиционно-выставочные помещения должны иметь достаточную площадь, соответствовать нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены техническими средствами и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены сторожевой охраной и средствами пожарной безопасности.

Музей обеспечивается площадью для хранения музейного фонда.

В музее оборудуются помещения фондохранилища, экспозиций и выставок, помещения для проведения конференций и семинаров, а также касса и туалет общего пользования.

Музей оснащается специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими современным техническим требованиям.

2.13.2. Требования к местам для информирования.

Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.13.3 Требования к местам ожидания

Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Места ожидания на представление или получение документов должны быть оборудованы стульями или скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест.

2.13.4 Требования к местам для оформления документов.

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.13.5 Требования к местам приема заявителей

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера и названия кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием;
- режима работы.

Специалист отдела, осуществляющий прием, обеспечивается личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, источником бесперебойного питания.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.14 Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

2.14.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

размещение на Портале государственных и муниципальных услуг Тамбовской области, на официальном сайте и на информационном стенде в учреждении:

- информации о муниципальной услуге, порядке и сроках ее предоставления;

- сведения о местонахождении, о графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе электронной почты учреждения;

- бланков заявлений и перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

возможность направления запроса и получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- предоставление услуги в соответствии с требованиями Административного регламента;

- наличие различных каналов получения услуги;

- соблюдение сроков предоставления услуги;

- количество обоснованных жалоб.

2.15 Иные требования

2.15.1 Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

ознакомления заявителя с порядком предоставления муниципальной услуги (в том числе с формами и образцами документов) через информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области <http://pgu.tambov.gov.ru/> и официальный сайт администрации района <http://r53.tambov.gov.ru>

3. Состав, последовательность, и сроки выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения.

3.1. Запись на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Учреждениями, по запросу Заявителя, поступившему устно при личном обращении, либо по телефону

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги в случае запроса (заявления) Заявителя, поступившего устно при личном обращении, либо по телефону включает в себя следующие административные процедуры:

- поступление запроса (заявления);

- запись Заявителя на обзорные, тематические экскурсии, проводимые

Учреждениями, либо уведомление Заявителя об отказе в записи на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Учреждениями.

3.1.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в Приложении № 2 к административному регламенту.

3.2. Последовательность выполнения административных действий при поступлении запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги

3.2.1 Основанием для начала процедуры является поступление устного запроса Заявителя, поступившего при личном обращении, либо по телефону.

3.2.2. Запрос (заявление) может поступать в Учреждения одним из следующих способов:

при личном обращении;

по телефону.

3.3. Последовательность выполнения административных действий при записи Заявителя на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Учреждениями, либо при уведомлении Заявителя об отказе в записи на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Учреждениями

3.3.1. При устном личном обращении (по телефону) Заявителя, должностные лица Учреждений должны представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный Заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой муниципальной услуге.

При информировании Заявителя, должностные лица Учреждений, в обязательном порядке сообщают Заявителю следующую информацию:

о перечне экскурсий Учреждения, на которые осуществляется запись, о дате и времени их проведения;

о наличии свободных мест на экскурсии;

о стоимости экскурсионного билета и порядке его оплаты;

о правилах продажи и возврате билетов;

о категориях посетителей, имеющих право на бесплатное или льготное посещение экскурсий Учреждения, а также документах, представление которых требуется от посетителей для подтверждения права на бесплатное или льготное посещение;

о должностных лицах Учреждения, которых Заявитель может проинформировать в случае невозможности в назначенное время посетить

экскурсию, на которую осуществлена запись Заявителя, способах и сроках уведомления указанных должностных лиц Учреждения.

Должностные лица Учреждений осуществляющие прием (принявшие телефонный звонок) обязаны уточнить у Заявителя способы его информирования, в случаях переноса либо отмены обзорных, тематических экскурсий, проводимых Учреждениями.

3.3.2. После сообщения Заявителю информации указанной в подпункте 3.3.1, должностные лица Учреждений осуществляющие прием (принявшие телефонный звонок), осуществляют запись Заявителя на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Учреждениями.

3.3.3. Если должностное лицо Учреждения, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо Учреждения или же обратившемуся получателю муниципальной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.3.4. В случае наличия обстоятельств, указанных в подпункте 2.8.1 административного регламента, должностные лица Учреждений осуществляющие прием (принявшие телефонный звонок), уведомляют Заявителя об отказе в записи на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Учреждениями и причине послужившей такому отказу.

3.3.5. Предоставление муниципальной услуги в форме, предусмотренной пунктом 3.1, осуществляется в течении 30 минут с момента поступления обращения Заявителя.

3.3.6. Исполнение запроса (заявления) считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и Заявитель проинформирован о результатах предоставления государственной услуги.

3.4. Запись на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Учреждениями, по запросу Заявителя, направленному почтовой, факсимильной связью или по электронной почте, либо представленному письменно при личном обращении

3.4.1. Предоставление муниципальной услуги в случае обращения Заявителя направленного почтовой, факсимильной связью или по электронной почте, либо представленного письменно при личном обращении, включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и передача его на исполнение;

рассмотрение запроса (заявления) и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;

регистрация документов и направление их заявителю.

3.4.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в Приложении № 2 к административному регламенту.

3.5. Последовательность выполнения административных действий при приеме и регистрации запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и передаче его на исполнение

3.5.1 Основанием для начала процедуры является прием заявления и документов для предоставления муниципальной услуги.

3.5.2. Запрос (заявление) может поступать в Учреждения одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

факсимильной связью;

по электронной почте;

при личном обращении.

3.5.3 При поступлении электронного обращения Заявителя с указанием адреса электронной почты, ему направляется уведомление (на указанный адрес электронной почты) о приеме заявления к рассмотрению. Электронное обращение, распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном для письменных заявлений.

3.5.4. При личном обращении Заявителя о предоставлении муниципальной услуги с документами, указанными в подпункте 2.6.1 административного регламента, должностные лица Учреждений, осуществляющие личный прием:

устанавливают личность Заявителя;

изучают содержание запроса (заявления);

определяют степень полноты информации, содержащейся в запросе (заявлении);

регистрают полученный запрос (заявление).

3.5.5. Поступивший запрос (заявление) о предоставлении муниципальной услуги регистрируется уполномоченными должностными лицами Учреждений.

3.5.6. Зарегистрированный запрос (заявление) передается директору Учреждения на рассмотрение.

3.5.7. Директор Учреждения рассматривает запрос (заявление), накладывает резолюцию, назначает должностное лицо Учреждения, ответственное за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические экскурсии.

3.5.8. Максимальный срок выполнения процедуры составляет 1 день.

3.6. Последовательность выполнения административных действий при рассмотрении запроса (заявления) и принятии решения о предоставлении муниципальной услуги

3.6.1. Должностное лицо Учреждения, ответственное за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические экскурсии, проводит проверку запроса (заявления) на его соответствие требованиям подпунктов 2.6.1, 2.6.4 и 2.8.1 административного регламента.

3.6.2. При отсутствии оснований предусмотренных пунктом 2.8.1. настоящего административного регламента должностное лицо учреждения осуществляет запись, бронирование мест (билетов) на тематическую или обзорную экскурсию и готовит письменную информацию с указанием:

наименования экскурсии на которую записан Заявитель, ее продолжительности;

темы экскурсии;

даты и времени проведения экскурсии;

количестве и составе экскурсантов записанных вместе с Заявителем, на основании его обращения;

стоимости экскурсии, в случае ее платности, порядке и сроках ее оплаты;

должностных лицах Учреждения, которых Заявитель может проинформировать в случае невозможности в назначенное время посетить экскурсию, на которую осуществлена запись Заявителя, способах и сроках уведомления указанных должностных лиц Учреждения.

3.6.3. При наличии оснований предусмотренных пунктом 2.8.1. настоящего административного регламента должностное лицо учреждения готовит проект уведомления об отказе в записи на обзорные, тематические экскурсии.

3.6.4. Оформленную в установленном порядке информацию, уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги исполнитель направляет на рассмотрение и подписание руководителю учреждения.

3.6.5. Максимальный срок административной процедуры составляет 3 рабочих дня.

3.7. Регистрация документов и направление их заявителю.

3.7.1. Специалист учреждения в течение 1 рабочего дня с момента получения от руководителя учреждения регистрирует подготовленный ответ заявителю, направляет его простым письмом по почте или по электронной почте.

4. Порядок и формы контроля по исполнению муниципальной услуги

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

4.1.1. Текущий контроль по соблюдению и исполнению должностным лицом муниципального бюджетного учреждения культуры «Инжавинский краеведческий музей» положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется: отделом культуры администрации Инжавинского района и директором МБУК «Инжавинский краеведческий музей».

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником отдела, директором учреждения проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, субъекта Российской Федерации.

4.1.3. Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в 3 месяца.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.2. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.3. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании приказов Учреждений, изданных главой администрации района постановлений.

4.2.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.5. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

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

4.2.7. Справка подписывается председателем комиссии и утверждается директором учреждения, главой района.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия) принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги

4.3.1. Директор муниципального бюджетного учреждения культуры «Инжавинский краеведческий музей» организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяет должностные обязанности лиц, оказывающих муниципальную услугу, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, а также их должностных лиц

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Учреждений и решений, принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Положения настоящего раздела административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальной услуги, не распространяются

на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.3. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования Заявителем решений и действий (бездействия) Учреждений, должностных лиц Учреждений

Заявитель (либо его законный представитель) может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса (заявления) Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, у Заявителя (либо его законного представителя), предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области для предоставления муниципальной услуги;

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, администрацией Инжавинского района;

затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области;

отказ Учреждений, должностных лиц Учреждений в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Основания для приостановления рассмотрения жалобы и случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

текст жалобы написан неразборчиво и не поддается прочтению; жалоба не содержит наименование Учреждения, должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

жалоба не содержит 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;

жалоба не содержит сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;

жалоба не содержит доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения;

жалоба содержит вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Учреждения;

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, а также членам его семьи.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

К жалобе могут быть приложены документы (либо их копии), подтверждающие доводы Заявителя (либо его законного представителя).

5.6. Заявитель (либо его законный представитель) имеет право на ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.7. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение. Жалобы на решения, принятые директором Учреждения, подаются в отдел культуры администрации Инжавинского района (далее – отдел культуры).

Отдел культуры расположен по адресу: 393310, Тамбовская область, Инжавинский район, р.п. Инжавино, ул. Советская, дом 28, каб.13. телефон: 8475(53) 2-75-41

Режим работы отдела культуры:

часы работы по дням недели:

понедельник - пятница: с 8 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.; обеденный перерыв - с 12 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.

Прием начальником отдела культуры граждан по личным вопросам осуществляется каждую последнюю среду месяца с 10 час. 00 мин. до 12 час. 00 мин.

Официальный адрес электронной почты отдела – kult@r53.tambov.gov.ru

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов Учреждений, регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме Заявителя (либо его законного представителя).

5.8. Жалобы, поступившие в Учреждения, подлежат рассмотрению должностными лицами, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня их регистрации, а в случае обжалования отказов Учреждений, должностных лиц Учреждений 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 их регистрации.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Учреждения принимают одно из следующих решений:

удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждениями 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, административным регламентом, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления государственной услуги могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление музейных услуг»

Главе Инжавинского района Попову А.М.

_____ (ФИО заявителя)

проживающего по адресу: _____

Телефон _____

Реквизиты документа, удостоверяющего
личность _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу записать на экскурсию _____

_____ (указывается наименование экскурсии, дата и время проведения экскурсии, вид экскурсии (обзорная, тематическая,.)

Количественный состав группы, возраст экскурсантов, наличие льгот _____

Оплата за экскурсию будет осуществлена в срок до _____
следующим способом _____

В случае переноса либо отмены экскурсии, прошу уведомить
следующим способом _____

Примечание: _____
(по желанию Заявителя указывается иная информация, в том числе о способах уведомления

_____ Заявителя о принятых по заявлению решениях)

« _____ » _____ 20__ г. _____ (подпись) _____ (ФИО)

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 «Предоставление музейных услуг»

