Муниципальный район «Красночикойский район»

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «КРАСНОЧИКОЙСКИЙ РАЙОН»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«01»июня 2015год №\_558

с. Красный Чикой

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального района «Красночикойский район» от 07.06.2012г. № \_497 «Об установлении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрации муниципального района «Красночикойский район»», администрация муниципального района постановляет:

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

 2.Настоящее постановление опубликовать (обнародовать) в районной газете «Знамя труда» и на официальном сайте администрации муниципального района «Красночикойский район»

Исполняющий обязанности

Главы муниципального района

«Красночикойский район» В.М.Тюриков

 Утвержден

 постановлением администрации

 муниципального района

 «Красночикойский район»

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. № \_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», проводимые музейным отделом МУК «Межпоселенческий Культурно-досуговый центр» муниципального района «Красночикойский район»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Предмет регулирования регламента

 1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», проводимые музейным отделом МУК «Межпоселенческий Культурно-досуговый центр муниципального района «Красночикойский район» (далее — регламент), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

 2. Настоящий регламент устанавливает стандарт, порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении услуги «Записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее — экскурсии), проводимые Музейным отделом МУК Межпоселенческий Культурно-досуговый центр муниципального района «Красночикойский район»(далее — Музейный отдел).

Круг заявителей

 3. Получателями муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе: -российские, иностранные граждане и лица без гражданства; -организации и общественные объединения; -органы государственной власти, местного самоуправления.

 4. Отдельные категории получателей муниципальной услуги, их возраст определены Уставом муниципального учреждения «Межпоселенческий Культурно-досуговый центр».

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

5.1. Посредством размещения в сети Интернет

- на официальном сайте администрации МР Красночикойский район» [www.чикой.забайкальскийкрай.рф](http://www.чикой.забайкальскийкрай.рф)

- электронной почте **MYKKDC@rambler.ru**

- единого портала государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

- регионального портала государственных и муниципальных услуг- http: //www.pgu.e-zab.ru.

5.2. По письменным обращениям.

 Адрес места нахождения и почтовый адрес для направления обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги: с. Красный Чикой, ул. Первомайская, д. 57, музейный отдел- с. Красный Чикой, ул. Первомайская, 70. Адрес электронной почты для направления обращений: **MYKKDC@rambler.ru**

Почтовые адреса, адреса электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу размещаются на официальном сайте.

5.3. Посредством телефонной связи. Телефон: 8 (30230) 2-14-13.

 Сведения о контактных телефонах органов, предоставляющих муниципальную услугу, размещаются на сайте.

5.4. Посредством размещения на информационных стендах, расположенных в помещении органа, предоставляющего муниципальную услугу, предназначенном для приема обращений и заявлений.

График работы помещений органа, предоставляющего муниципальную услугу, предназначенных для приема обращений и заявлений физических и юридических лиц:

-график работы МУК «МКДЦ» МР «Красночикойский район»: понедельник - пятница 8.00 – 12.00; 13.00 – 16.00, суббота и воскресенье – выходные дни.

 -график работы музея: понедельник — пятница, с 8 до 16 часов, выходной- суббота, воскресенье, последняя пятница месяца — санитарный день.

5.5. На информационных стендах размещается следующая информация:

 - административного регламента;

 - извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги;

## - образец заявления о предоставлении муниципальной услуги (приложение 2);

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- адреса сайта и электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- номера телефонов, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги.

##  6. Размещение указанной информации организуют подразделения органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченные выдавать документы (копии финансово-лицевого счета, справок и иных документов), (далее -подразделения, уполномоченные выдавать заключения).

##  7. На сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, размещается следующая информация:

- текст административного регламента;

## - образец заявления о предоставлении муниципальной услуги (приложение 2);

- адреса электронной почты для направления обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- номера телефонов, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления услуги;

-иная информация по вопросам предоставления муниципальной услуги.

 8. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

-достоверность и полнота предоставляемой информации;

-четкость изложения информации;

-удобство и доступность получения информации;

-оперативность предоставления информации.

9. Порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

9.1. При информировании посредством средств телефонной связи должностные лица осуществляющие предоставление муниципальной услуги, обязаны предоставить следующую информацию:

-сведения о нормативных правовых актах, регламентирующих вопросы предоставления муниципальной услуги;

-о порядке предоставления муниципальной услуги;

-сведения о сроках предоставления муниципальной услуги;

-сведения о местонахождении помещения, предназначенного для приема обращений и заявлений;

-сведения об адресах сайта и электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу;

-сведения о перечне оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

-сведения о ходе предоставления муниципальной услуги.

По иным вопросам информация предоставляется только на основании соответствующего письменного обращения.

9.2. При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется по почте в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации такого обращения.

9.3. При информировании по обращениям, поступающим по электронной почте, ответ на обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

 **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Полное наименование услуги — Предоставление записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые музейным отделом МУК Межпоселенческий Культурно-досуговый центр муниципального района «Красночикойский район». Сокращенное наименование услуги — запись на экскурсию. Ответственным лицом за предоставление услуги является заведующий музейным отделом..

2.2. Услуга предоставляется музейным отделом МУК Межпоселенческий Культурно-досуговый центр муниципального района «Красночикойский район»в соответствии с пунктом 41 распоряжения Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме».

2.3. Результатом предоставления услуги является:

регистрация обращения заявителя в журнале регистрации заявок на проведение экскурсий;

мотивированный отказ в предоставлении услуги.

2.4. Срок регистрации обращения заявителя (в письменной форме, в ходе личного приема, по телефону, по средствам электронной связи) о предоставлении услуги не должен превышать 1 (одного) рабочего дня с момента поступления обращения в Музейный отдел.

2.5. Срок предоставления услуги:

рассмотрение заявки, поданной по телефону или в ходе личного приема, осуществляется в момент поступления обращения;

рассмотрение заявки, поданной по электронным средствам связи, и информация о результате рассмотрения заявки сообщается заявителю в течение 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации заявки;

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги:

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» №168 от 30.07.2010).

Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» №165 от 29.07.2006).

Закон Российской Федерации от 27.04.1993 №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Российская газета» №89 от 12.05.1993).

Закон Российской Федерации от 26.05.1996 №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» («Российская газета» №104 от 04.06.1996).

Указ Президента Российской Федерации от 31.12.1993 №2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» («Российская газета» №4 от 10.10.1994).

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета» №93 от 29.04.2011).

Устав МУК КДЦ.

2.7. Перечень оснований для отказа заявителю в приеме заявки:

в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8. Перечень оснований для отказа заявителю в предоставлении услуги:

несоответствие обращения содержанию услуги;

обращение, содержащее нецензурные или оскорбительные выражения;

запрашиваемая информация не связана с деятельностью музейного отдела по оказанию услуги;

в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если текст письменного обращения не поддается прочтению;

непредставление заявителем документов, подтверждающих право на льготное обслуживание;

невозможность принятия экскурсионной группы в желаемое время в связи с превышением предельной мощности учреждения.

2.9. В результате предоставления услуги ответственный работник Музейного отдела по желанию заявителя выдает письменное подтверждение с указанием места и времени начала экскурсии или направляет указанную информацию по средствам электронной связи или в письменном виде по почте.

2.10. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (в ходе личного приема, по телефону) о предоставлении услуги и при получении услуги не должен превышать 20 минут.

2.12. Требования к месту предоставления услуги:

в Музейном отделе для предоставления услуги оборудован кабинет;

помещение, выделенное для предоставления услуги, оборудовано стульями, столами, обеспечивается канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, а также соответствует условиям, комфортным для заявителей.

2.13. Показателем доступности и качества услуги является полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о начале и месте проведения экскурсий.

3. Административные процедуры

3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

Информирование заявителя о времени и месте начала экскурсии и льготах на оплату экскурсии.

Регистрация заявки заявителя о желании предварительно заказать экскурсию в Журнале регистрации обращений заявителей с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества физического лица, контактного телефона, электронной почты (по желанию заявителя), дополнительной информации о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии.

Рассмотрение заявки.

В случае удовлетворения заявки — внесение соответствующей записи в График проведения экскурсий. В случае отказа — отметка об отказе с мотивировкой.

Информирование заявителя о принятии заявки с указанием времени и места начала экскурсии.

Если вследствие непреодолимой силы провести экскурсию в заранее забронированный день и час не представляется возможным, организатор экскурсий должен известить об этом заявителя по телефону или электронной почте и предложить другую дату и время проведения экскурсии.

Если заявитель по каким-то причинам не может в назначенное время приехать на экскурсию, он должен известить об этом организатора экскурсий по телефону, лично или через Интернет не позднее, чем за 1 день до назначенного времени начала экскурсии. Данное требование обусловлено тем, что несоблюдение графика проведения экскурсий порождает сбои в организации экскурсионного процесса в Музейного отдела в целом.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента предоставления й услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением организатором экскурсий положений административного регламента осуществляется директором МУК МКДЦ

4.2. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются директором МУК МКДЦ не чаще 1 раза в год. Внеплановые проверки проводятся специально созданной приказом директора МУК МКДЦ комиссией.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) музейного отдела, предоставляющего услугу.

5.1. Действия (бездействие) и (или) решения должностных лиц музейного отдела, предоставляющего услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами в досудебном порядке, в соответствии с настоящим административным регламентом или в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является немотивированный отказ в предоставлении услуги.

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования: предложение, заявление и жалоба, поданная заявителем, как в устной, так и в письменной форме в Музейный отдел.

5.4. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование Музейного отдела, а также фамилия, имя, отчество (последнее — при его наличии) заявителя, полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись и дата.

5.5. Жалоба на решения и действия (бездействия) работников Музейного отдела по исполнению административного регламента может быть адресована в Министерство культуры Забайкальского края.

5.6. Письменная жалоба, поступившая в Музейный отдел, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации жалобы.

5.7. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о проведении действий по оказанию услуги заинтересованному лицу и применении мер ответственности к работнику Музейного отдела, допустившему нарушения в ходе предоставления услуги на основании настоящего регламента, повлекшие за собой жалобу заинтересованного лица.

5.8. Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.9. Обращения заинтересованных лиц считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращениях вопросов.