

**ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН**
постановлением администрации района
от 24.12.2015 № 682
внесены изменения
постановлением администрации района
от 27.06.2016 №288

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ,
ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ"**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" (далее - муниципальные услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, а также определения сроков и последовательности административных процедур при предоставлении муниципальным бюджетным учреждением культуры «Сосновский районный краеведческий музей» (далее - Учреждение) муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей.

1.2.1. Получателями (далее - заявители) муниципальной услуги являются:

- граждане Российской Федерации;
- иностранные граждане;
- лица без гражданства;
- юридические лица.

Интересы заявителей могут представлять физические и юридические лица, наделенные такими полномочиями в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно должностными лицами Учреждения;
- с использованием средств почтовой и телеграфной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, на информационных стендах, в электронном реестре государственных и муниципальных услуг.

1.3.2. Сведения о местонахождении, режиме работы, контактных телефонах, адресах Интернет-сайтов, предоставляющих муниципальную услугу:

на официальном сайте администрации Сосновского района Тамбовской области – post@r32.tambov.gov.ru

адрес места нахождения Учреждения: 393840, Тамбовская область, Сосновский

район, р.п. Сосновка, ул. Интернациональная, д. 212.

Режим работы: с 08 ч. 30 мин. - до 17 ч. 30 мин., обеденный перерыв с 12 ч. 30 мин. до 13 ч. 30 мин., выходные дни: воскресенье, понедельник.

Контактный телефон (телефон для справок) - 8 (47532) 26-7-74.

1.3.3. Сведения о графике (режиме) работы должностных лиц Учреждения сообщаются по контактными телефонам, а также размещаются:

- на официальном сайте администрации Сосновского района Тамбовской области – post@r32.tambov.gov.ru администрации Сосновского района Тамбовской области;
- на информационных стендах Учреждения.

1.3.4. Порядок и способы получения информации заявителями о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.5. Информация о порядке и способах предоставления муниципальной услуги предоставляется должностными лицами Учреждения.

Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и предоставляется посредством:

размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет (<http://r32.tambov.gov.ru>), публикации в средствах массовой информации, размещения на информационных стендах;

использования средств телефонной связи по номеру 8 (47532) 26-7-74, электронного информирования о проведении записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии должностными лицами Учреждения.

1.3.6. При записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии должны соблюдаться следующие требования:

- полнота, доступность, четкость и наглядность форм изложения материала.

1.3.7. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии получателей муниципальной услуги организуется путем:

- индивидуального обращения;
- публичного обращения.

1.3.8. При предоставлении муниципальной услуги должностными лицами Учреждения предоставляются экскурсии:

- обзорные;
- тематические;
- интерактивные.

1.3.9. Экскурсии проводятся в устной форме.

1.3.10. Экскурсии осуществляются должностными лицами Учреждения.

Время проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий может быть от 15 минут и до 1 часа.

1.3.11. На информационных стендах Учреждения 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 2 к настоящему административному регламенту) и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;
- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

1.3.12. Заявитель, после обращения в Учреждение за предоставлением муниципальной услуги, вправе получить информацию о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.13. Информация о ходе предоставления муниципальной услуги является для заявителя открытой, и может предоставляться ему как в устной, так и в письменной форме.

1.3.14. Информация о порядке и способе получения заявителем муниципальной услуги можно получить:

- по телефону;
- на информационном стенде учреждения;
- на Портале местной администрации в сети Интернет.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Сосновский районный краеведческий музей».

При предоставлении муниципальной услуги не допускается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Сосновским районным Советом народных депутатов.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги - 30 календарных дней.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

Настоящий административный регламент;

[Конституция](#) Российской Федерации от 12.12.1993;

Гражданский [кодекс](#) Российской Федерации;

Федеральный закон от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" ;

Федеральный закон от 25.06.2002 N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";

Федеральный [закон](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный [закон](#) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральный [закон](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральный [закон](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

[Указ](#) Президента Российской Федерации от 31.12.1993 N 2334 "О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию";

[Законом](#) Тамбовской области от 28.06.2005 N 332-З "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) в Тамбовской области";

Устав Сосновского района Тамбовской области;

Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Сосновский районный краеведческий музей»

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет письменный запрос (заявление) в адрес Учреждения ([приложение N 1](#) к настоящему административному регламенту) с обязательным указанием:

- а) наименования учреждения, в которое обращается;
- б) фамилии, имени и отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ - для физических лиц;
- в) полное наименование, адреса места нахождения - для юридических лиц;
- г) перечень обзорных, тематических и интерактивных экскурсий;
- д) дата и личная подпись заявителя.

2.6.2. Заявление может быть подано как при личном обращении в Учреждения, так и направлено почтовой или электронной почтой.

2.6.3. Заявление должно быть написано на русском языке.

2.7. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя: предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области и Сосновского района находятся в распоряжении структурных подразделений администрации района, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.8. Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не допускается.

2.9. Отказ в предоставлении муниципальной услуги допускается если:

в заявлении не указаны фамилия гражданина, направившего заявление, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

предоставление муниципальной услуги приведет к нарушению норм действующего законодательства;

с заявлением обратилось не уполномоченное на данное действие лицо;

в заявлении не содержатся необходимые сведения для проведения экскурсий (отсутствие перечня обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые заявитель желает записаться);

заявление не поддается прочтению;

в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие в заявлении подписи заявителя или его уполномоченного представителя;

заявителем не устранены причины, послужившие основанием для приостановления рассмотрения заявления.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги оформляется [уведомлением](#) (приложение N 3 к административному регламенту).

2.10. Приостановление муниципальной услуги допускается если:

в заявлении содержатся не все реквизиты, указанные в [пункте 2.6.1](#) настоящего административного регламента;

к заявлению приложены не все необходимые документы.

О принятом решении заявитель уведомляется письменно, с указанием причин, послуживших для приостановления заявления.

2.11. Плата, взимаемая с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Учреждением бесплатно.

2.12. Время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса (заявления) о

предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.13. Запросы (заявления), поступившие по почте, принятые при личном обращении заявителей, регистрируются должностным лицом Учреждения в течение двух дней с момента поступления.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

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

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

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

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

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

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

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

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее обновление.

2.14.4. Прием заявителей осуществляется без предварительной записи в порядке очереди.

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

2.14.5. Вход и перемещения по помещениям, в которых проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, оборудуются средствами, создающими условия для беспрепятственного доступа инвалидам (включая инвалидов,

использующих кресла-коляски и собак-проводников).

2.14.6. На территории, прилегающей к зданию, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, определяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

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

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

1) возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью сотрудника Администрации;

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

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

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

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

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

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

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

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги: соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания экскурсии; своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных административным регламентом; обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги; отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу; соответствие должностных регламентов и инструкций ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков.

Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления государственной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента. Анализ практики применения административного регламента проводится Учреждением один раз в год. Результаты анализа практики применения административного регламента используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур.

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

3.1. Последовательность административных процедур.

3.1.1. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с **блок-схемой** (приложение N 2 к административному регламенту).

3.1.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- проверка поступившего заявления;
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или отказ в записи;
- уведомление о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги. Основанием для начала административного действия (процедуры) по приему и регистрации заявления является обращение заявителя или его представителя в Учреждении. Заявление может быть подано как при личном обращении, так и направлено почтовой связью или электронной почтой. Днем поступления заявления считается дата его регистрации уполномоченным должностным лицом Учреждения. Должностное лицо Учреждения (заведующий филиалом), ответственное за запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, передает поступившее заявление на рассмотрение руководителю Учреждения. Максимальное время приема и регистрации заявления 2 дня.

3.3. Проверка поступившего заявления.

Руководитель Учреждения в течение одного рабочего дня со времени поступления заявления проводит проверку заявления на его соответствие требованиям настоящего административного регламента. Максимальное время проверки поступившего заявления составляет 1 рабочий день. После проведения проверки поступившего заявления руководитель Учреждения передает его на исполнение исполнителю с соответствующей резолюцией. Основанием для выполнения записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии является заявление с положительными результатами проверки.

3.4. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или об отказе в записи. В случае положительного результата проверки поступившего заявления о предоставлении муниципальной услуги ответственное должностное лицо за предоставление муниципальной услуги осуществляет запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии и готовит проект уведомления о предоставлении муниципальной услуги. В случае отрицательного результата проверки поступившего заявления о предоставлении муниципальной услуги ответственное должностное лицо за предоставление муниципальной услуги готовит проект **уведомления** об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (приложение N 3 к настоящему административному регламенту). Проект уведомления (о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги) готовится в 2-х экземплярах.

3.5. Уведомление о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

По результатам рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги соответствующее заявление подписывается руководителем Учреждения, после чего должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, осуществляется его регистрация. После регистрации один экземпляр уведомления направляется в адрес заявителя или выдается на руки заявителю (уполномоченному представителю заявителя), второй экземпляр остается в Учреждении. Максимальное время подготовки уведомления об отказе составляет 11 рабочих дней.

3.6. Заявитель, до момента окончания процедуры предоставления муниципальной услуги, имеет право узнать о ходе выполнения его заявления.

3.7. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает

возможность: подачи запроса (заявления) в электронном виде; получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса (заявления); ознакомление заявителя с порядком предоставления муниципальной услуги через государственную информационную систему "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области" (в том числе с формами и образцами документов), на официальном сайте администрации Сосновского района Тамбовской области – post@r32.tambov.gov.ru

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителем Учреждения, путем контроля над соблюдением должностных лиц Учреждения своих непосредственных обязанностей при предоставлении муниципальной услуги.

4.2. Внешний контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет заместитель главы администрации района два раза в год.

4.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании квартальных, 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 (внеплановая проверка).

4.4. Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании изданных главой администрации района распоряжений и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде акта проверки, в котором отмечаются выявленные недостатки. Акт проверки подписывается председателем комиссии и всеми ее членами. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей главой администрации района, руководителем Учреждения осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. Контроль за исполнением предоставления муниципальной услуги также может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций, в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

4.6. Руководитель Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.

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

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностного лица Учреждений, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги в досудебном порядке, путем подачи обращения (жалобы, заявления) в порядке подчиненности к руководителю Учреждения, к главе администрации.

5.2. Обращение в письменной форме может быть направлено в администрацию Сосновского района Тамбовской области по адресу: 393840, Тамбовская область, Сосновский район, р.п. Сосновка, ул. Интернациональная, д. 213.

5.3. Обращение в письменной форме должно содержать следующую информацию: наименование органа либо Ф.И.О. должностного лица, кому адресуется обращение; фамилия, имя, отчество заявителя; почтовый адрес места жительства, по которому должен быть направлен ответ; наименование органа, организации, осуществляющего оказание муниципальной услуги, и (или) фамилия, имя, отчество должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется; существо обжалуемого действия (бездействия), решения; дата и личная подпись.

5.4. Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием) и решением;
- обстоятельства, на основании которых получатель муниципальной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия) и решения;
- иные сведения, которые автор обращения считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении доводы.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения в том органе, чьи действия (бездействие), решения обжалуются.

5.6. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены, получатель муниципальной услуги в пятидневный срок уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи либо по электронной почте) о том, что рассмотрение обращения и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступившее в администрацию Сосновского района Тамбовской области, в Учреждение обращение. Обращение регистрируется должностным лицом, осуществляющим регистрацию в течение двух дней с момента его поступления. После осуществления процедуры регистрации обращение передается главе администрации, руководителю Учреждения для рассмотрения и наложения резолюции.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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, а также в иных формах;

2) 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.

5.8. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.9. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения являются:

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

- текст обращения не поддается прочтению. О данном факте сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в случае если в обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращениях не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

О принятом решении уведомляется получатель муниципальной услуги, направивший обращение.

5.10. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то главой администрации, руководителем Учреждения принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе оказания муниципальной услуги на основании административного регламента и повлекшие за собой обращение.

5.11. Ответ заявителю на обращение подписывается главой администрации района, руководителем Учреждения.

5.12. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
"Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии"

ЗАЯВЛЕНИЕ
получателя муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии"

МБУК "Сосновский районный краеведческий музей"

(фамилия, имя, отчество)

(место регистрации, адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас записать на обзорную, тематическую, интерактивную экскурсию
(нужное подчеркнуть) на тему:

Я, _____
(фамилия, имя, отчество)

даю согласие на обработку и использование моих персональных данных,
содержащихся в настоящем заявлении.

(дата)

(подпись)

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
"Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии"

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ (ПРОЦЕДУР)
ПРИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ,
ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ"**

Проверка заявления

Заявление соответствует требованиям административного регламента

Да

Нет

Подготовка информации

Подготовка уведомления об отказе выдачи информации

Направление информации заявителю

Направление уведомления заявителю

Прием и регистрация заявления

Приложение 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
"Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии"

место для штампа

Руководителю

наименование юридического,
физического лица

Ф.И.О.

адрес

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе _____

На Ваш запрос администрация:

(место нахождения объекта)

не представляется возможным, поскольку

(указывается причина)

(должность лица,
подписавшего сообщение)

(подпись)

(расшифровка подписи)
