



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЖИГУЛЕВСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18.12.2017 № 89 нпа

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации городского округа Жигулевск от 01.02.2011 № 001 нпа «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг в городском округе Жигулевск», в соответствии с постановлением администрации городского округа Жигулевск от 27.12.2016 № 2479 «О плане нормотворческой деятельности администрации городского округа Жигулевск на 2017 год», руководствуясь Положением об управлении социального развития администрации городского округа Жигулевск Самарской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями» в соответствии с приложением к настоящему постановлению.
2. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации городского округа Жигулевск в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы городского округа Жигулевск Миллионова О.В.

Глава городского округа

В.Я.Классен

Приложение

к постановлению администрации
городского округа Жигулевск

от «18» 12 2017 г. № 89кпа

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, муниципальная услуга) 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 муниципальные музеи городского округа Жигулевск, а также обращения с использованием средств телефонной связи, электронной почты муниципального музея 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 о местонахождении и графике работы музея, справочные телефоны, адрес электронной почты, адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» муниципального музея представлены в приложении 1 к настоящему регламенту.

Информацию о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги можно получить:

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

письменно — путем личного вручения информации, направления почтового отправления по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента (ответ направляется по адресу, указанному 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 официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» администрации г.о. Жигулевск Самарской области (<http://zhigulevsk.org>), музея (<http://samaluka.ru/>), а также на информационных стендах музея.

Основными требованиями к предоставлению информации в учреждениях 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 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, а также через страницу «Обратная связь» (<http://zhigulevsk.org/>, раздел «Вопрос - ответ») официального сайта администрации, 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 «Вопрос - ответ» (сайт администрации <http://zhigulevsk.org>) 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 листов и оформления информационных стендов учреждений.

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 управление социального развития администрации городского округа Жигулевск. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение историко – краеведческий музей «Самарская Лука» и его структурные подразделения – музей – театр «Жигулевская сказка», выставочный центр «Народная галерея», галерея детского творчества «Сказочный город».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является

- запись на конкретную обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию конкретного муниципального музея;
- отказ от предоставления муниципальной услуги.

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 Российской Федерации («Российская газета», № 237, 1993);

Основы 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 Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области» («Волжская коммуна», № 64, 10.04.2002);

Закон 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 без представления заявителем документов.

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

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

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 2) текст обращения не поддается прочтению;
- 3) в обращении не указан способ отправки ответа заявителю (почтовый адрес, электронный адрес, телефон контакта);
- 4) в обращении отсутствуют сведения об экскурсии, на которую заявитель желает записаться;
- 5) в перечне проводимых музеем экскурсий отсутствует тематика экскурсии, заявленной заявителем;
- 6) заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени музея;

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

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

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

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

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента, в том числе по адресам электронной почты, а также в разделе «Вопрос - ответ» (сайт администрации <http://zhigulevsk.org>), 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 раздел «Вопрос - ответ» (сайт администрации <http://zhigulevsk.org>) 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

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено 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 учреждения 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 учреждения 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 здание (помещение) 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.

Вход в здание (помещение) оборудуется пандусом, расширенным проходом, позволяющим 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.

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 portalу в сети Интернет.

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

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

Предоставление муниципальной услуги на базе многофункционального центра не производится.

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

Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя.

Ответственными за предоставление услуги являются должностные лица учреждения.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления от заявителя о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме либо запроса в устной (в том числе посредством телефонной связи) или электронной формах, 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 адресу, указанному в приложении 1 настоящего регламента, в том числе по адресам электронной почты, и через раздел «Вопрос - ответ» (сайт администрации <http://zhigulevsk.org/>), 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 1 настоящего регламента, в том числе по адресам электронной почты и через раздел «Вопрос - ответ» (сайт администрации <http://zhigulevsk.org/>), 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 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).

Администрация осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения путем:

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

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

проведения проверок полноты и качества оказания муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в учреждении, подведомственном управлению социального развития администрации городского округа Жигулевск 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) администрации, а также должностных лиц, муниципальных служащих

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

Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц 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, настоящим регламентом для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, 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, настоящим регламентом;

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

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

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

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

В жалобе указываются:

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

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

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

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

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 администрации.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в администрацию или учреждение, подлежит рассмотрению руководителем учреждения или руководителем администрации 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 применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

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

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

Приложение № 1

к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии проводимые
муниципальными учреждениями»

**Информация о местонахождении и графике работы, справочные телефоны,
адреса электронной почты, адреса официальных сайтов и информационно –
телекоммуникационной сети «Интернет» учреждений, предоставляющих
муниципальную услугу»**

№ п/п	Орган/учреждение, предоставляющее муниципальную услугу	Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	График работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры историко – краеведческий музей «Самарская Лука»	МБУК ИКМ «Самарская Лука». Адрес: г.о. Жигулевск, ул. Комсомольская, д. 28. Контактный телефон: 8(84862) 2-10-94. E-mailsamaluka2009@yandex.ru. Адрес сайта музея: http://samaluka.ru . Адрес официального сайта администрации г.о. Жигулевск: http://zhigulevsk.org .	График работы музея: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 9.00 до 18.00. Суббота, воскресенье с 11.00 до 16.00
2	Структурное подразделение-	Музей – театр «Жигулевская сказка» Адрес: г.о. Жигулевск, с. Зольное, ул. Клубная, д. 41. Контактный телефон: 8 (84862) 68-5-43. E-mailsamaluka2009@yandex.ru. Адрес сайта музея: http://samaluka.ru . Адрес официального сайта администрации г.о. Жигулевск: http://zhigulevsk.org	График работы: вторник, среда, четверг, пятница с 9.00 до 18.00. Суббота, с 11.00 до 16.00. Воскресенье, понедельник - выходной
3	Структурное подразделение	Выставочный центр «Народная галерея». Адрес: г.о. Жигулевск, ул. Пирогова, д. 21. Контактный телефон: 8(84862) 2-47-74. E-mailsamaluka2009@yandex.ru. Адрес сайта музея: http://samaluka.ru . Адрес официального сайта администрации г.о. Жигулевск:	График работы: вторник, среда, четверг, пятница с 9.00 до 18.00. Суббота, с 11.00 до 16.00. Воскресенье,

№ п/п	Орган/учреждение, предоставляющее муниципальную услугу	Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	График работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу
		http://zhigulevsk.org	понедельник - выходной
4	Структурное подразделение	Галерея детского творчества «Сказочный город». Адрес: г.о. Жигулевск, ул. Гидростроителей, д.10. Контактный телефон: 89179779197. E-mail samaluka2009@yandex.ru . Адрес сайта музея: http://samaluka.ru . Адрес официального сайта администрации г.о. Жигулевск: http://zhigulevsk.org	График работы: понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 до 18.00. Воскресенье с 11.00 до 16.00. Пятница, суббота - выходной

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 электронный адрес: _____
	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



ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ