



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
Верхняя Пышма
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.06.2016 № 698

г. Верхняя Пышма

***Об утверждении административного регламента предоставления
муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии на территории городского округа Верхняя
Пышма»***

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании статьи 21 Федерального закона от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов», руководствуясь Уставом городского округа Верхняя Пышма, администрация городского округа Верхняя Пышма

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа Верхняя Пышма» (прилагается).
2. Признать утратившим силу постановление администрации городского округа Верхняя Пышма от 04.07.2013 № 1406 «Об утверждении административного регламента предоставления МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» МКУК «Верхнепышминский исторический музей» муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа Верхняя Пышма».
3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Красное знамя» и на официальном сайте городского округа Верхняя Пышма.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа Верхняя Пышма по социальным вопросам Сурнину В.В.

Глава администрации

В.С. Чирков

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии на территории городского округа Верхняя Пышма»**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Регламента.

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа Верхняя Пышма» (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

1.1.2. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляют муниципальное казенное учреждение «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» и муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский исторический музей».

1.1.3. Административный регламент предоставления муниципальной услуги разработан в целях повышения результативности и качества предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий на территории городского округа Верхняя Пышма (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий на территории городского округа Верхняя Пышма.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

1) непосредственно в помещениях муниципальных музеев, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

3) при обращении по телефону в муниципальное казенное учреждение (МКУ) «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» (далее - Управление) или в муниципальное бюджетное учреждение культуры (МБУК) «Верхнепышминский исторический музей» (далее – Учреждение) - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4) на официальном Интернет-сайте городского округа www.movp.ru; на Интернет-сайтах Управления и Учреждения, оказывающих данную муниципальную услугу (контактная информация указана в приложении 1 настоящего регламента).

5) при обращении по электронной почте в Управление или в Учреждение – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в Управление или в Учреждения - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

7) при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организаций в Управление.

1.3.2. Почтовый адрес МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» и МБУК «Верхнепышминский исторический музей», приводится в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.3. На Интернет-сайтах Управления и Учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование и полные почтовые адреса Управления и Учреждения, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

2) номера справочных телефонов Учреждения, принимающего участие в предоставлении муниципальной услуги;

3) блок-схема, наглядно отображающая алгоритм выполнения муниципальной услуги;

4) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

5) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/rgu/>).

1.3.4. Консультации оказываются ответственными лицами Управления и Учреждения по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) об адресах Интернет-сайта Управления; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; Интернет-сайтов Учреждения, принимающего участие в предоставлении муниципальной услуги;

3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа Верхняя Пышма».

2.2. Наименование муниципальных учреждений культуры городского округа Верхняя Пышма, предоставляющих муниципальную услугу.

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется: МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма», МБУК «Верхнепышминский исторический музей».

2.3. Результат предоставления государственной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) информирование заинтересованных лиц о времени и месте проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий музеев;
- 2) анонсирование мероприятий Учреждением в связи с проведением обзорных, тематических и интерактивных экскурсий музеев;
- 3) повышение эффективности использования средств телефонной связи; сайтов, электронной почты, Интернета;
- 4) повышение эффективности использования современных методов распространения информации (директ-медиа, флаеры и др.) в связи с оказанием муниципальной услуги;
- 5) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии музеев.

2.4. Срок предоставления государственной услуги:

2.4.1. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого способа получения муниципальной услуги в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

- 1) по телефону;
- 2) на информационных стендах учреждения;
- 3) посредством внешней рекламы;
- 4) по электронной почте;
- 5) посредством личного обращения;
- 6) в сети Интернет;
- 7) по письменным обращениям (запросам).

2.4.2. При использовании средств телефонной связи информация о времени и месте обзорных, тематических и интерактивных экскурсий на территории городского округа Верхняя Пышма и запись на них предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос получателя муниципальной услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую ему информацию.

В случае если сотрудники музея не могут ответить на вопрос получателя муниципальной услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения.

2.4.3. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях музея, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы Учреждения, на Интернет-сайтах музея – круглосуточно.

2.4.4. Информация и внешняя реклама в городских округах, муниципальных образованиях, городах, в других населенных пунктах Свердловской области в связи с проведением передвижных выставок должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться, не позднее, чем за 10 дней до их проведения.

Информация об отдельных передвижных выставках предоставляется не позднее, чем за 15 дней до их проведения.

Информация и внешняя реклама о проведении передвижных выставок за пределами Свердловской области в Российской Федерации и (или) за рубежом должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и

распространяться, не позднее, чем за 30 календарных дней в соответствии с настоящим административным регламентом.

2.4.5. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес обратившегося, в срок не позднее 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

2.4.6. Порядок консультирования получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом музея должен быть определен внутренним локальным актом данного учреждения.

2.4.7. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение должен быть направлен на почтовый адрес заявителя в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения в соответствующем Журнале входящей корреспонденции муниципального учреждения культуры.

2.4.8. Граждане, обратившиеся в музей с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

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

2.5.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

1) Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993 («Российская газета», №237; 25.12.1993);

2) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля, № 168);

3) Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 2009, 13 февраля, № 25);

4) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165);

5) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 2006, 5 мая, № 95);

6) Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 1996, 16 января, № 8);

7) Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», 1992, 17 ноября, № 248);

8) Федеральный закон «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 № 4866-1 («Российская газета», 1993, 12 мая, № 89);

9) Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» («Российская газета», 2008, 30 декабря, № 266);

10) распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и

муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (в ред. распоряжений Правительства РФ от 07.09.2010 № 1506-р, от 28.12.2011 № 2415-р) («Российская газета», 2009, 23 декабря, № 247);

11) распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011г. №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», 2011, 29 апреля, № 93);

12) Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области» («Областная газета», 1997, 30 июля, № 113);

13) Федеральный закон от 01.12.2014 N 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов»;

15) Устав Муниципального казенного учреждения «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» Пышма от 16.12.2013 № 3177.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления заявителем документов.

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении муниципальных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить.

2.7.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления заявителем документов.

2.8. Запрещается требовать от заявителя предоставления каких либо документов, информации или осуществления действий для предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов.

2.10. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.10.1. Основаниями для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

3) текст электронного обращения не поддается прочтению;

4) запрашиваемая информация не связана с деятельностью Управления, Учреждения по оказанию муниципальной услуги.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

2.11.1. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляются на бесплатной основе.

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

2.13.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче заявителем письменного обращения непосредственно в Учреждении и общий максимальный срок приема обращения не должен превышать 15 минут.

2.13.2. Время ожидания в очереди при получении ответа на обращение заявителем лично не должно превышать 15 минут.

2.13.3. В электронном виде услуга оказывается заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении заявителя на сайт (контактные данные представлены в приложении 1 настоящего регламента).

2.14. Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.14.1. Письменное обращение заявителя, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления в Учреждение.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.15.1. Места ожидания для граждан должны быть оборудованы:

средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;

средствами оказания первой медицинской помощи;

местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;

посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т. д.);

столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т. д.);

2.15.2. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

1) условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления муниципальной услуги.

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемых услуг, а также оказания им при этом необходимой помощи устанавливается федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в установленных сферах деятельности, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющими функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в установленных сферах деятельности, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения, исходя из финансовых возможностей бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, организации.

2.15.3. В местах ожидания должны быть размещены стенды, терминалы с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.15.4. Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

2.15.5. Рабочие места должностных лиц Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, должны соответствовать установленным санитарным требованиям, должны быть оборудованы компьютерами и оргтехникой.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.16.1. Основными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- обеспечение возможности направления запроса в учреждения, предоставляющие услугу, по электронной почте;

- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;

- размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;

- продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками Учреждений при предоставлении муниципальной услуги не более 15 мин.

2.16.2. Основными показателями качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;
- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуг и, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

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

3.1. Состав административных процедур.

3.1.1. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге;
- 2) приём, первичная обработка и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- 3) подготовка и направление заявителю ответа или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении 2 к настоящему административному регламенту.

3.3. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.

3.3.1. Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге.

3.3.1.1 Основанием для начала предоставления административной процедуры является утвержденный директором Учреждения план работы Учреждения, включающий в себя план проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий на территории городского округа Верхняя Пышма.

3.3.1.2. Размещение информации осуществляется ежемесячно в обязательном порядке:

- путём размещения информации на специальном информационном стенде в Учреждении;

- путём размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в федеральной информационной системе, официальных сайтах Учреждения и Управления.

3.3.1.3. Также размещение информации может осуществляться следующими способами:

- размещение внешней рекламы в населенных пунктах Свердловской области (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т. д.);

- изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т. д.);

- в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);

- в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

Учреждение самостоятельно определяет способы размещения информации.

3.3.1.4. Лицами, ответственными за создание и своевременное размещение достоверной информации, являются:

- начальник МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма», (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента);

- директор музея МБУК «Верхнепышминский исторический музей», (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента).

3.3.1.5. Лица, ответственные за создание и своевременное размещение достоверной информации, ежемесячно формируют, в том числе в электронном виде, сводные афиши, размещают указанными в пунктах 3.3.1.2. и 3.3.1.3. настоящего административного регламента способами информацию о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий на территории городского округа Верхняя Пышма не позднее, чем за 10 дней до начала месяца, в котором должны состояться эти мероприятия.

3.3.1.6. Информация со дня её размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах Учреждения и Управления находится в свободном доступе. Периоды обновления информации не должны превышать одного календарного месяца.

3.2.1.7. Информация составляется и размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах Учреждений и Управления в электронном виде не позднее, чем за 7 дней до начала календарного месяца, в котором должны состояться обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа Верхняя Пышма.

В случае отмены или изменения времени, даты, места о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий на территории городского округа Верхняя Пышма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах Учреждения и городского округа Верхняя Пышма, вносятся поправки в течение 8 часов со дня принятия решения об изменениях.

3.3.1.8. Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение способами, указанными в пунктах 3.3.1.2. и 3.3.1.3. настоящего административного регламента, достоверной информации о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий на территории городского округа Верхняя Пышма и ежемесячное ее обновление.

3.3.2. Приём, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении Информации.

3.3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Управление, Учреждение обращения заявителя о предоставлении информации.

Обращение может поступить одним из следующих способов:

- при личном обращении или по телефону;
- почтовым отправлением или по электронной почте.

3.3.2.2. Предоставление Информации по устным запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо по телефону, осуществляется по адресу и телефону, указанным в приложении 1 настоящего административного регламента.

3.3.2.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Учреждений в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

3.3.2.4. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Управления, Учреждения, фамилии, имени и отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 15 минут.

3.3.2.5. При личном устном обращении специалисты Управления, Учреждения обязаны относиться к обратившимся гражданам вежливо, корректно и внимательно. информация предоставляется в устной форме.

3.3.2.6. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

3.3.2.7. Лицами, ответственными за предоставление Информации по запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо обращении по телефону, являются:

- начальник МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма», (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента);

- директор музея МБУК «Верхнепышминский исторический музей», (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента).

3.3.2.8. Результатом исполнения административной процедуры является принятие Учреждением устного обращения о предоставлении информации.

3.3.2.9. Предоставление информации по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, осуществляется по почтовому или электронному адресам, указанным в приложении 1 настоящего административного регламента.

3.3.2.10. Письменное обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию.

3.3.2.11. При первичной обработке письменного обращения специалист Учреждения:

- проверяет правильность адресования и целостность упаковки (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);

- вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;

- при получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т. д.), передает, не вскрывая конверт, начальнику Управления, директору Учреждения для принятия решения по отправке в правоохранительные органы.

3.3.2.12. Электронная почта просматривается специалистом Управления и Учреждения не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется аналогично поступившим обращениям на бумажном носителе.

3.3.2.13. Письменное обращение, в т. ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в Управление, Учреждение. Регистрация обращений производится в день поступления за час до окончания рабочего дня. Обращения, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

3.3.2.14. Результатом исполнения административной процедуры является создание электронной карточки обращения и передача обращения на рассмотрение должностному лицу, ответственному за подготовку информации.

3.3.2.15. Лицами, ответственными за организацию приёма, первичной обработки и регистрации обращения о предоставлении информации, являются

- начальник МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента);

- директор музея МБУК «Верхнепышминский исторический музей», (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента).

3.3.3. Подготовка и направление заявителю уведомления о предоставлении / отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3.1. Основанием для начала исполнения процедуры является поступление обращений от специалиста Управления, Учреждения - ответственного за приём и регистрацию входящей корреспонденции, специалисту Управления, Учреждения ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.3.2. Специалист Управления, Учреждения - ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает объем предоставления запрашиваемой услуги и передаёт на подпись должностному лицу Управления, Учреждения - ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

В ответе на письменное обращение заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок должностного лица Управления, Учреждения - осуществляющего подготовку ответа.

Ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

3.3.3.3. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку обоснованного отказа в предоставлении муниципальной услуги в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги и передаёт на подпись должностному лицу Управления, Учреждения - ответственному за подготовку ответа на обращение Заявителя о предоставлении муниципальной услуги информации.

3.3.3.4. Лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, являются:

- начальник МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента);

- директор музея МБУК «Верхнепышминский исторический музей», (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента).

3.3.3.5. Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение обращения заявителя и предоставление запрашиваемой им муниципальной услуги.

3.3.3.6. Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 дней.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Учреждения положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором Учреждения путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Свердловской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятие ими решений.

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.

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

4.2.2. Проведение проверок осуществляется на основании ежемесячных планов работы Управления или по конкретной жалобе (претензии) заявителя.

Проведение проверок осуществляется на основании решения начальника Управления культуры (далее – Начальник Управления): формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Управления.

Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется Начальнику Управления.

4.3. Ответственность должностных лиц Учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, из объединений и организаций.

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес Управления или Учреждения.

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

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Жалоба может быть направлена в письменном виде по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

официального сайта Управления культуры городского округа Верхняя Пышма: www.vp-cult.ru, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.

5.3.1. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2) если текст жалобы не поддается прочтению;

3) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.3.2. В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

5.4. Основанием начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача жалобы (претензии).

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменная жалоба заявителя.

5.4.2. Жалобы в письменной форме можно направить:

1) по почте на адрес: Управление культуры городского округа Верхняя Пышма 624091, г. Верхняя Пышма, ул. Красноармейская, д.13, каб.15., каб. 45;

2) по электронной почте на электронный адрес: эл.почта: vpuprkult@mail.ru, адрес сайта: www.vp-cult.ru;

3) передать лично: муниципальное казенное учреждение «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» 624091, г. Верхняя Пышма, ул. Красноармейская, д.13, каб.15., каб. 45; часы приема документов: пн.-пт.8.00-17.00.

При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.4.3. В письменной жалобе заявитель должен обязательно указать:

1) фамилию, имя, отчество или полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

2) контактный почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) суть жалобы;

5) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.4.4. Записаться на личный прием можно по телефонам: тел. 5-42-84,5-38-11, 5-72-15,5-39-27.

Информация о личном приеме руководителями и должностными лицами размещена на: сайте Управление культуры городского округа Верхняя Пышма.

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

5.6. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

- Директору МБУК «Верхнепышминский исторический музей» по контактными данным, указанным в приложении 1 настоящего административного регламента;

- Начальнику МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» по контактными данным, указанным в приложении 1 настоящего административного регламента;

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба (претензия) рассматривается руководителем Учреждения или Начальником управления в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

5.8.1. Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента.

5.8.2. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма» и МБУК «Верхнепышминский исторический музей», в судебном порядке (в районный суд общей юрисдикции согласно статье 24 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст.4532).

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

Приложение № 1

к административному регламенту
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии на территории
городского округа Верхняя Пышма»

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу

1. Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма»

Наименование	Данные
Краткое наименование	МКУ «Управление культуры городского округа Верхняя Пышма»
Тип организации	Управление
Тип подчинения	Линейная
Высший орган	Администрация городского округа Верхняя Пышма
Руководитель организации	Начальник управления Костыгина Мария Альбертовна
Режим работы	Понедельник – пятница: с 8 ⁰⁰ час. до 17 ⁰⁰ час.
Веб-сайт	www.vp-cult.ru
Электронная почта	vpuprkult@mail.ru
Адрес	Свердловская область, г. Верхняя Пышма, ул. Красноармейская, 13 каб.15., каб. 45

2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Верхнепышминский исторический музей»

Наименование	Данные
Краткое наименование	МБУК «Верхнепышминский исторический музей»
Тип организации	Учреждение
Тип подчинения	Линейная
Высший орган	Администрация городского округа Верхняя Пышма
Руководитель организации	Директор Маракова Анна Станиславовна
Режим работы	вт.-сб: 9.00 – 18.00; для посетителей: чт., пт.: 10.00-18.00; сб. 10.00 -16.00; вс. - пн. – выходной
Веб-сайт	http://history-vp.ru
Электронная почта	museumpyshma@mail.ru
Адрес	Свердловская область, г.Верхняя Пышма, ул.Кривоусова,47
Автоинформатор	-
Контактный телефон	8(343-68) 5-61-76

**Блок-схема
прохождения административных процедур при предоставлении
муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии на территории городского округа Верхняя
Пышма»**

