

Тульская область
Муниципальное образование Веневский район
Администрация

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.11.2017

№ 1472

Об утверждении административного регламента администрации муниципального образования Веневский район по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.06.2011 № 373 (ред. от 23.01.2014) «О разработке и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», на основании Устава муниципального образования Веневский район, администрация муниципального образования Веневский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент администрации муниципального образования Веневский район по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» в муниципальном учреждении культуры «Веневский краеведческий музей» (приложение).
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Вести Веневского района».
3. Отделу по МСУ и информационным технологиям администрации муниципального образования Веневский район разместить настоящее постановление в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального образования Веневский район.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
5. Постановление вступает в силу со дня опубликования.

Глава администрации
муниципального образования
Веневский район



И.Ю. Исаченкова

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
Веневский район
от 29.11.2014 № 1472

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

1. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, а также определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальным учреждением культуры «Веневский краеведческий музей».

2. Круг заявителей

2. Получателями муниципальной услуги (далее - Заявители) могут быть юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения.

От имени граждан за предоставлением муниципальной услуги могут обращаться лица, действующие в соответствии с законодательством Российской Федерации либо доверенностью, оформленной в установленном порядке.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является комитет по социальным вопросам администрации муниципального образования Веневский район.

4. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением культуры «Веневский краеведческий музей».

5. Прием заявлений (далее - Запрос) о предоставлении муниципальной услуги и предоставление информации по результатам предоставления муниципальной услуги при личном обращении Заявителя осуществляется Учреждением.

6. Адрес местонахождения муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей»: 301320 Тульская область, г. Венёв, Красная площадь, д.32.

7. График работы муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей»:

- вторник, среда, четверг, пятница - с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут;
- суббота с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут;
- обед с 13 часов 00 минут до 13 часов 48 минут;
- воскресенье, понедельник - выходные дни.

8. Контактный телефон муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей»: 8 (48745) 2-55-82

9. Адрес официального сайта муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей»: www.mukvkm.ru

Адрес электронной почты муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей»: muzey.venev@tularegion.org

10. Порядок получения информации Заявителями.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается:

- на информационном стенде в здании муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», где осуществляется предоставление муниципальной услуги;
- в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального образования Веневский район www.venev.tularegion.ru

11. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги может быть получена Заявителем:

- почтовым отправлением;
- с использованием средств телефонной связи;
- при личном обращении Заявителя.

12. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги включает следующие сведения:

- информацию о муниципальном учреждении культуры «Венёвский краеведческий музей», в том числе: почтовый адрес; адрес электронной почты; номера телефонов для получения информации; адрес официального сайта; график (режим) работы; сведения о должностном лице - руководителе; сведения о лице, ответственном за предоставление муниципальной услуги – сотрудник..

13. Обнародование (размещение, распространение) информации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

14. При обращении заявителя за информированием о предоставлении муниципальной услуги в устной форме лично или по телефону сотрудник муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей» должен представиться, назвать свои фамилию, имя, отчество, должность, при обращении по телефону - сообщить наименование учреждения, в которое

позвонил заявитель, затем в вежливой форме дать заявителю полный, точный и понятный ответ о предоставлении муниципальной услуги.

15. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги с момента приема его Запроса на предоставление муниципальной услуги. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) муниципальной услуги находится представленный им Запрос.

Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги Заявителем указываются в письменном обращении (называются - при устном обращении) для юридических лиц: наименование юридического лица, а также фамилия, имя, отчество руководителя юридического лица; либо фамилия, имя, отчество представителя юридического лица; для физических лиц: фамилия, имя, отчество Заявителя, почтовый адрес.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги

16. В соответствии с настоящим Административным регламентом предоставляется муниципальная услуга: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

2. Наименование учреждения непосредственно, предоставляющего муниципальную услугу

17. Муниципальная услуга «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» предоставляется муниципальным учреждением культуры «Венёвский краеведческий музей».

3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

18. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

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

4. Срок предоставления муниципальной услуги

В случае направления Запроса посредством почтовой связи, по электронной почте или поданного при личном посещении Заявителем Учреждения – не более 10 рабочих дней с момента регистрации Запроса.

Если установленный срок подготовки информации истекает в выходной или праздничный день, последним днем считается следующий за ним рабочий день.

Муниципальное образование
Муниципальное образование
Муниципальное образование

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

19. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:
- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 21.01.2009, №7);
 - Гражданским кодексом Российской Федерации (часть 1 «Российская газета» №238-239 от 08.12.1994);
 - Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, № 40, ст. 3822);
 - Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, № 31, ст. 4179);
 - Федеральным законом от 09.02.2009 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (собрание законодательства Российской Федерации, 16.02.2009, № 7, ст. 776);
 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Первоначальный текст документа опубликован в издании «Российская газета» № 165 от 29.07.06);
 - Федеральным законом от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета» от 17.11.92г. № 248);
 - Законом Тульской области от 11.03.99 г. № 121-ЗТО «О музеях и музейных ценностях» («Тульские известия» от 19.03.1999 г.);
 - Федеральным законом от 25.06.2002 г. №73 – ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» («Российская газета» от 29.06.2002 г. №116 – 117);
 - Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 08.05.2006, № 19, ст. 2060);
 - Уставом муниципального образования Веневский район;
 - иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тульской области, муниципального образования Веневский район.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем и которые заявитель вправе представить по собственной

инициативе, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

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

- письменный Запрос или Запрос в электронном виде, руководителю муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей» о предоставлении муниципальной услуги по форме, согласно Приложения № 1 к настоящему Административному регламенту, заполненный от руки или машинописным способом может быть оформлен как Заявителем, так и его законным представителем при предоставлении документа, подтверждающего его полномочия. Форма заявления о предоставлении муниципальной услуги размещается на информационном стенде здания муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей».

21. Заявление, предоставляемое Заявителем, должно быть составлено на русском языке. В тексте заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур.

22. Заявитель (представитель Заявителя) представляет Запрос на предоставление муниципальной услуги, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

- непосредственно в муниципальное учреждение культуры «Венёвский краеведческий музей».

23. Муниципальное учреждение культуры «Венёвский краеведческий музей» не вправе требовать от Заявителя представления:

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

- предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг.

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

24. Основанием для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги является предоставление Заявления, оформленного не по форме установленной настоящим Административным регламентом:

- текст Запроса не поддается прочтению;
- отсутствие в Запросе фамилии, имени, отчества, почтового или электронного адреса, необходимого для направления информации;
- запрос содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

В случае выявления оснований для отказа муниципальное учреждение культуры «Веневский краеведческий музей», принимает решение об отказе в приеме документов. Уведомление об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оформляется сотрудником муниципального учреждения культуры «Веневский краеведческий музей», согласно Приложения №2 к Административному регламенту.

Уведомление об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, выдается Заявителю с указанием причин отказа не позднее одного рабочего дня со дня получения от Заявителя документов.

8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

25. Основаниями для отказа Заявителю в предоставлении муниципальной услуги являются:

- при личном устном обращении – нарушение Заявителем общественного порядка и правил поведения в муниципальном учреждении культуры «Веневский краеведческий музей»;
- отсутствие в Запросе перечня обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые Заявитель желает записаться;
- отсутствие в перечне услуг муниципального учреждения культуры «Веневский краеведческий музей» требуемых Заявителем тем, маршрутов и направлений обзорных, тематических и интерактивных экскурсий;
- отсутствие доступа к объектам экскурсионного показа и экскурсионным маршрутам, указанным в Запросе Заявителя (демонтаж или реконструкция экспозиции (выставки), закрытие памятника истории и культуры, в связи с реставрацией и т.д.).

26. В вышеперечисленных случаях Заявителю должно быть сообщено о невозможности удовлетворения его Запросе. В случае если адрес Заявителя отсутствует или не поддается прочтению, сообщение Заявителю о невозможности рассмотрения его Запроса не направляется.

27. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, которые заявитель вправе

представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме

28. Отсутствует.

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

29. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. Предоставление муниципальной услуги является бесплатным для заявителей

11. Максимальный срок о предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

30. При получении результата предоставления муниципальной услуги максимальный срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут.

В случае если в обращении заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию сотрудника муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», при личном обращении Заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, сотрудник муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

31. Запрос Заявителя при личном обращении в муниципальное учреждение культуры «Венёвский краеведческий музей» подлежит обязательной регистрации в порядке общего делопроизводства в день обращения Заявителя.

32. Запрос Заявителя, поступивший в виде электронного документа, подлежит обязательной регистрации в порядке общего делопроизводства, не позднее одного рабочего дня, следующего за днем его поступления в Учреждение.

33. В случае поступления Запроса в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

13. Требования к помещениям, предназначенным для предоставления муниципальной услуги

34. Вход в муниципальное учреждение культуры «Венёвский краеведческий музей» должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании и графике работы муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей».

35. Место оказания муниципальной услуги должно соответствовать:

- комфортным условиям для посетителей;
- санитарно-эпидемиологическим и строительным нормам;
- правилам противопожарной безопасности и безопасности труда.

36. Муниципальное учреждение культуры «Венёвский краеведческий музей», осуществляющее предоставление муниципальной услуги, должно обеспечивать:

- возможность и удобство оформления гражданином письменного запроса;
- телефонную связь;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги;
- противопожарную систему и средства пожаротушения, систему оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- доступным местом общественного пользования (туалет) и размещения верхней одежды посетителей.

37. Муниципальное учреждение культуры «Венёвский краеведческий музей» должно быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на сохранность музейных фондов (влажностного и температурного режима, запылённости, вибрации).

38. В муниципальном учреждении культуры «Венёвский краеведческий музей», предоставляющем муниципальную услугу, предусмотрены следующие залы:

- выставочные залы;
- хранилище;
- иные специализированные помещения.

39. Вход и передвижение по муниципальному учреждению культуры «Венёвский краеведческий музей», в котором проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

40. Рабочее место сотрудников муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей» оборудуется телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствами.

14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, и иные показатели качества и доступности предоставления муниципальной услуги

41. Доступность предоставления муниципальной услуги определяется:

- расположенностью муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», предоставляющего муниципальную услугу, в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;
- наличием полной и понятной информации о месте, времени, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги в общедоступном месте муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), средствах массовой информации, информационных материалах;
- наличием необходимого и достаточного количества сотрудников, которые осуществляют предоставление муниципальной услуги, в целях соблюдения установленных Административным регламентом сроков предоставления муниципальной услуги.

42. Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется:

- количеством Заявителей, одновременно ожидающих приема по вопросу получения муниципальной услуги;
- количеством отказов в предоставлении муниципальной услуги, признанных необоснованными, с учетом общего количества муниципальных услуг, предоставленных заявителям;
- отсутствием жалоб на некорректное, невнимательное отношение сотрудников к Заявителям (их представителям).

43. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность Заявителей доступностью и качеством муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения, действия (бездействие), принятые и осуществляемые при предоставлении муниципальной услуги;
- доступность услуги:

$ПД = КП / (КП + КН) \times 100$, где:

ПД – показатель доступности;

КП – количество оказанных муниципальных услуг в соответствии с Административным регламентом;

КН – количество жалоб на неисполнение муниципальной услуги;

- своевременность оказания услуги:

$ПК = K1 / (K1 + K2 + K3) \times 100$, где

К1 – количество своевременно оказанных муниципальных услуг в соответствии с Административным регламентом;

К2 – количество оказанных муниципальных услуг в соответствии с Административным регламентом с нарушением установленного срока;
К3 – количество необоснованных отказов в оказании муниципальной услуги в соответствии с Административным регламентом.

44. Информацию о ходе предоставления муниципальной услуги можно получить при личном или письменном обращении в муниципальное учреждение культуры «Венёвский краеведческий музей».

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

1. Перечень административных процедур

45. Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- уведомления о приостановлении либо отказе в Записи.

Моментом завершения административной процедуры является факт получения результата этой процедуры, и он же является основанием для перехода к следующей административной процедуре по муниципальной услуге.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме, согласно Приложения № 3 к Административному регламенту

2. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги

46. Основанием для начала выполнения административной процедуры является либо письменное обращение Заявителя или его представителем о предоставлении муниципальной услуги с предоставлением Запроса либо личное устное обращение.

47. Прием и регистрация Запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется сотрудником муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей».

48. Сотрудник муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей» проверяет представленный запрос и документы, удостоверяясь, что:

- текст Запроса написан разборчиво;
- фамилия, имя и отчество, адрес места жительства написаны полностью;

в Запросе нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных оговоренных исправлений;

- Запрос не имеет серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать его содержание.

Днем поступления заявления считается дата его внесения в журнал учета входящих документов запись о приеме Запроса, в том числе:

- регистрационный номер;
- дата поступления Запроса;
- Ф.И.О. Заявителя (представителя заявителя);
- содержание Запроса.

На Запросе Заявителя в правом нижнем углу проставляется регистрационный номер и дата поступления документов.

49. Результатом административной процедуры является прием регистрация Запроса на предоставление муниципальной услуги.

50. Максимальный срок выполнения административной процедуры – в день поступления документов.

3. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

51. Основанием для выполнения Записи является поступившее заявление.

52. Сотрудник муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», ответственный за Запись:

- готовит проект письма, содержащего информацию о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- направляет подготовленный документ на подпись руководителю муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей».

53. После регистрации один экземпляр документа выдается на руки заявителю (уполномоченному представителю заявителя). Второй экземпляр остается в муниципальном учреждении культуры «Венёвский краеведческий музей».

54. Максимальное время подготовки информации составляет 10 рабочих дней.

4. Приостановление предоставления муниципальной услуги либо отказ в предоставлении муниципальной услуги

55. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- письменный отказ физического или юридического лица от предоставления муниципальной услуги;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- отсутствие сведений о фамилии, имени и отчестве заявителя, почтовом адресе – для физических лиц;
- отсутствие полного наименования, адреса местонахождения – для юридических лиц;

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации, а также его должностных лиц

70. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и сотрудников органа, предоставляющего муниципальную услугу. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия) муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и сотрудников муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», предоставляющего муниципальную услугу. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

71. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем являются решения и действия (бездействие) муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и сотрудников муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», предоставляющего муниципальную услугу.

72. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов у Заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей» предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

73. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в муниципальное учреждение культуры «Венёвский краеведческий музей», предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», подаются в комитет по социальным вопросам администрации муниципального образования Веневский район.

74. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

75. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы на решения и действия (бездействие) муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и сотрудника Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилию, имя и отчество должностного лица, сотрудника учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (при наличии информации), решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, сотрудника Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, сотрудника муниципального учреждения культуры «Венёвский краеведческий музей», предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

76. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в досудебном

правительство
Музей
Музей
Музей

(внесудебном) порядке, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

77. В случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответ на жалобу по существу поставленных в ней вопросов не дается, а заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не предоставляется и она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, поддаются прочтению.

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

78. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

79. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение:

- об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных муниципальным учреждением культуры «Венёвский краеведческий музей», 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;

- об отказе в удовлетворении жалобы.

80. 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.

81. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

82. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые и принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

83. Обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Директору МУК "Венёвский
краеведческий музей»

(фамилия, имя, отчество (последнее
при наличии) заявителя)

(почтовый адрес, по которому должен
быть направлен ответ или адрес
электронной почты, если ответ
должен быть направлен в форме
электронного документооборота)

Заявление

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

(указать тему, предполагаемые дату, время проведения экскурсии,
количество человек)

" _____ "

г. _____

(подпись)

(ФИО)

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

УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ

Настоящим подтверждается, что при приеме запроса для предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» были выявлены следующие основания для отказа в приеме документов:

- а) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- б) текст обращения не поддается прочтению;
- в) не указаны фамилия, имя, отчество Заявителя и адрес, по которому необходимо направить ответ.

(нужное подчеркнуть)

В связи с изложенным принято решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

_____ (подпись) _____ (ФИО)

_____ Дата

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

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

**Блок-схема
порядка предоставления Муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**



