



**Муниципальное учреждение
«Администрация Воскресенского муниципального района
Московской области»**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.09.2012 № 2466

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

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановления муниципального учреждения «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области от 28.03.2012 № 576 «Об утверждении Правил разработки, утверждения и проведения независимой экспертизы и экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг (исполняемых функций) администрации Воскресенского муниципального района Московской области»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».
2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте администрации Воскресенского муниципального района Московской области.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя руководителя администрации Воскресенского муниципального района Халина Ю.Н.

И.о. руководителя администрации
Воскресенского муниципального района

В.И. Дудка

УТВЕРЖДЕН

постановлением муниципального учреждения
«Администрация Воскресенского муниципального
района Московской области»
от 17.09.2012 № 2466

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования регламента.

Административный регламент муниципального учреждения «Управление по культуре, спорту и работе с молодежью администрации Воскресенского муниципального района Московской области» (далее - Управление) по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества оказания данной муниципальной услуги и определяет:

- состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения (в том числе особенности выполнения в электронной форме);
- формы контроля исполнения Регламента;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями муниципальной услуги могут быть физические или юридические лица либо их уполномоченные представители.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Местонахождение Управления:

140200, Московская область, г. Воскресенск, ул. Советская д. 8,

График работы Управления:

понедельник – четверг: с 08.30 до 17.30

перерыв: с 13.00 до 13.45

пятница: с 08:30 до 16.15

перерыв: с 13.00 до 13.45.

1.3.2. Справочные телефоны:

Руководитель: 8 (496) 442-52-75

Специалисты: 8 (496) 442-01-40, 2-31-80;

Адрес интернет-сайта: culture-vmr.ru

Адрес электронной почты: upravlenie@culture-vmr.ru

1.3.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить:

- на сайте администрации Воскресенского муниципального района Московской области <http://www.vmr-mo.ru>;

- на сайте муниципального учреждения «Управление по культуре, спорту и работе с молодёжью администрации Воскресенского муниципального района Московской области» <http://culture-vmr.ru>.

- на сайтах учреждений культуры Воскресенского муниципального района, предоставляющих муниципальную услугу.

Подробная информация об учреждениях культуры, предоставляющих муниципальную услугу, содержится в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.4. Формами предоставления информации о порядке предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление информации по запросу заявителя, поступившему при личном обращении либо по телефону;
- предоставление информации по запросу заявителя, направленному почтовой связью или по электронной почте;
- предоставления информации путем публичного информирования.

При личном обращении (по телефону) заявителя должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный вопрос, относящийся к предоставляемой муниципальной услуге, при этом время устной консультации по телефону не должно превышать - 20 (двадцать) минут.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю муниципальной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить информацию.

Предоставление информации по запросу заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги, направленному почтовой связью или по электронной почте производится:

- письменно - на основании письменного обращения в учреждение культуры, предоставляющее муниципальную услугу;
- через официальный сайт учреждения, по электронной почте учреждения посредством обращения граждан или уполномоченных представителей организаций.

Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом учреждения и ответственным за размещение информации на сайте в форме письменного текста в электронном виде в течение двух рабочих дней после получения запроса.

Форма заявления размещена в приложении № 3 к настоящему Регламенту. Заявление должно быть написано на русском языке. В тексте заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. В заявлении четко указывается фамилия, имя, отчество и место регистрации заявителя.

Должностное лицо, которому поручена подготовка информации, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которого максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

В ответе на письменное обращение заявителя должностное лицо, осуществляющее подготовку ответа, указывает свою должность, фамилию, имя, отчество, а также номер телефона для справок.

Срок подготовки ответа на письменное обращение не должен превышать 30 (тридцать) рабочих дней с момента регистрации обращения.

1.3.5. Предоставление информации о порядке предоставления муниципальной услуги путем публичного информирования осуществляется через размещение в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в сети Интернет), включая официальный сайт администрации Воскресенского муниципального район Московской области www.vmr-mo.ru, а также в областной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области» www.pgu.mosreg.ru и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru.

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

- полный почтовый адрес;
- справочные номера телефонов;
- график работы исполнителя муниципальной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- образец жалобы на действие (бездействие) должностного лица.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, и органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет муниципальное учреждение «Управление по культуре, спорту и работе с молодежью администрации Воскресенского муниципального района Московской области».

Муниципальную услугу предоставляют муниципальные учреждения культуры (далее – Учреждения).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом муниципальной услуги является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии путем регистрации обращения заявителя в журнале регистрации заявок на проведение экскурсии;
- отказ в записи.

Документы, являющиеся результатом предоставления услуги, предоставляется заявителю:

- письмом на бланке учреждения с подтверждением записи на экскурсию с указанием места и времени начала экскурсии;
- сообщением на электронную почту заявителя.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы учреждения.

Срок получения результата предоставления муниципальной услуги зависит от способа подачи запроса:

по телефону - в течение 20 минут;

в письменном виде - в течение 10 календарных дней;

в электронном виде с момента формирования запроса - в течение 2 рабочих дней.

Приём и регистрация письменного обращения осуществляется в течении 20 минут, в случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 06.04.2011) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах - организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Закон Московской области от 21.01.2005 № 26/2005-ОЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) в Московской области»;

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых и обязательных в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем:

- заявление установленной формы о предоставлении муниципальной услуги (приложение № 3 к настоящему Регламенту);
- документ, удостоверяющий личность заявителя.

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

Отказ в приеме документов не допускается.

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

Заявителю муниципальной услуги может быть отказано, если:

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления, одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении заявителя, направившего обращение;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью учреждения по предоставлению муниципальной услуги;
- отсутствуют места в Графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения учреждения;
- численность экскурсионной группы превышает вместительную мощность учреждения.

2.9. Перечень необходимых и обязательных услуг для предоставления муниципальной услуги.

Наличие услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Наличие услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - 10 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя, в том числе в электронной форме.

Регистрация запроса заявителя осуществляется в следующем порядке:

- прием заявления;
- проверка правильности заполнения заявления;
- регистрация заявления с фиксацией в журнале входящей корреспонденции.

Максимальный срок выполнения действия составляет 20 минут.

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

Центральный вход в здание, в котором предоставляется услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование организации и её режим работы.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы:

- источниками естественного и искусственного освещения;
- системами отопления, вентиляции и электроснабжения;
- средствами пожаротушения и системой оповещения людей о пожаре;
- местом хранения верхней одежды посетителей;
- доступными санитарными узлами.

Температура воздуха и уровень освещенности в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам для общественных учреждений. Все оборудование для искусственного освещения должно находиться в исправном состоянии, неисправности в работе такого оборудования должны быть устранены в течение 24 часов с момента их обнаружения.

Окна в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны обеспечивать естественную вентиляцию (форточки, откидные фрамуги и др.). При обнаружении неисправностей системы вентиляции воздуха их устранение должно быть осуществлено в течение 7 дней с момента обнаружения или уведомления о таких неисправностях.

Непосредственно перед помещениями (кабинетами), связанными с приемом заявителей, должны быть оборудованы посадочные места для ожидания приема на получение муниципальной услуги, а также место для заполнения заявлений (и иных документов), обеспеченное письменными принадлежностями, бланками и образцами заполнения заявлений (иных документов).

Помещения (кабинеты), связанные с приемом заявителей, должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, осуществляющего предоставление услуги, времени приема.

Мебель и иное оборудование, размещенные в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать государственным стандартам и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Напольные покрытия должны быть жестко прикреплены к полу.

Эвакуационные проходы, выходы, коридоры, тамбуры и лестницы не должны быть загромождены предметами и оборудованием. Расстановка мебели и оборудования в помещениях, связанных с оказанием муниципальной услуги, не должна препятствовать эвакуации людей и подходу к средствам пожаротушения. В помещениях, связанных с пребыванием заявителей, не должны находиться предметы и оборудование, не имеющие отношения к процессу предоставления муниципальной услуги.

Организация, оказывающая услугу, не должна проводить капитальный ремонт помещений во время их функционирования и пребывания в них заявителей.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

К показателям доступности и качества муниципальной услуги относятся:

- максимальное число личных обращений заявителя при получении муниципальной услуги (ед. изм. - раз);
- среднее число личных взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги (ед. изм. - раз);
- средняя продолжительность личных взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги (ед. изм. - минут);
- доля лично обратившихся заявителей, у которых время ожидания приема в очереди не превышает времени, указанного в п. 2.12 (ед. изм. - %);
- доля заявителей, обратившихся за информацией о порядке предоставления муниципальной услуги на официальный сайт муниципального учреждения «Управление по культуре, спорту и работе с молодежью администрации Воскресенского муниципального района Московской области» в общем количестве заявителей, обратившихся за такой информацией (ед. изм. - %);

- доля заявителей, использовавших информационную систему для предоставления муниципальной услуги в электронном виде или использовавших федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для подачи заявления в электронном виде, в общем количестве заявителей, подавших заявление (ед. изм. - %);
- доля заявителей, указавшим в заявлении электронную почту в качестве предпочтительного способа уведомления о принятых при предоставлении муниципальной услуги решениях, в общем количестве заявителей, подавших заявление (ед. изм. - %);
- выявленное в течение года число нарушений сроков предоставления муниципальной услуги, ед. изм. - раз);
- число поданных в течение года жалоб на нарушение требований Регламента (ед. изм. – жалоб в год);
- доля жалоб на нарушение требований Регламента, признанных обоснованными, от общего числа жалоб, поданных в течение года (ед. изм. – %);
- доля заявителей, оценивших качество предоставления муниципальной услуги на 4 или 5 по пятибалльной шкале (определяется по данным социологического опроса) (ед. изм. - %).

III. 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. Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение и принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- подготовка и выдача результата предоставления услуги.

3.2. Состав документов, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также организации, участвующей в предоставлении муниципальных услуг, и которые должны быть представлены в иные органы и организации.

Документы, необходимые для предоставления в иные органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, не требуются.

3.3. Состав документов, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, но находятся в иных органах и организациях.

Документы, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, но находятся в иных органах и организациях, отсутствуют.

3.4. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», следующих административных процедур:

3.4.1. Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге осуществляется на официальном сайте муниципального учреждения «Управление по культуре, спорту и работе с молодежью администрации Воскресенского муниципального района Московской области».

Опубликование (размещение, распространение) информации о порядке предоставления муниципальной услуги в средствах массовой информации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации и Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

3.4.2. При подаче заявителем запроса и документов для предоставления муниципальной услуги по электронной почте к электронному письму в качестве вложений прикладывается заявление, подписанное электронной подписью заявителя.

При использовании федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» осуществляется заполнение электронной формы заявления, размещенной непосредственно в сети Интернет на портале государственных и муниципальных услуг и на официальном сайте муниципального учреждения «Управление по культуре, сорту и работе с молодежью администрации Воскресенского муниципального района Московской области».

Фактором удостоверения личности заявителя в информационной системе служит успешное завершение электронных процедур его идентификации. К заполненной электронной форме заявления прикладываются электронные (сканированные) копии документов.

При приеме документов не допускается требование от заявителя:

- предоставление документов, не указанных в п. 2.6. Регламента;
- сообщение информации, выходящей за рамки сведений, указываемых в заявлении и прикладываемых к нему документах;
- осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено настоящим Регламентом.

3.4.3. При использовании федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» осуществляется мониторинг хода исполнения поданного заявления путем проверки идентификационного номера, присвоенного заявлению.

3.4.4. Информирование заявителя о готовности получения результата муниципальной услуги производится электронным сообщением в личном кабинете заявителя в информационной системе для предоставления муниципальной услуги в электронном виде или федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в течении 1 дня с момента готовности результата.

3.5. Блок-схема предоставления муниципальной услуги описана в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

3.6. Описание каждой административной процедуры:

3.6.1. Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги:

3.6.1.1. Основанием для начала приёма заявления о предоставлении муниципальной услуги является фактическое получение должностными лицами подведомственных Управлению учреждений культуры в установленном порядке заявления.

3.6.1.2. Содержание административной процедуры:

- приём заявления;
- проверка правильности заполнения заявления;
- регистрация заявления;
- передача заявления руководителю учреждения.

Максимальный срок выполнения административных действий, указанных в п. 3.6.1.2., составляет не более 20 минут с момента поступления заявления.

3.6.1.3. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, указанных в п. 3.6.1.2., являются специалисты учреждений культуры.

3.6.1.4. Критерии принятия решения:

- правильность заполнения заявления в соответствии с Регламентом.

3.6.1.5. Результатом выполнения указанной административной процедуры является регистрация заявления, которая и является основанием для начала следующей административной процедуры.

3.6.1.6. Фиксацией результата административной процедуры является запись в журнале входящей корреспонденции подведомственных учреждений.

3.6.2. Принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.6.2.1. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги и передача его руководителю.

3.6.2.2. Содержание административной процедуры:

- рассмотрение заявления должностными лицами учреждений;

- визирование заявления уполномоченными должностными лицами учреждений;
- регистрация обращения заявителя в журнале регистрации заявок на проведение экскурсии;
- подготовка и подпись ответа заявителю;
- регистрация ответа заявителю.

Максимальный срок выполнения административных действий, указанных в п. 3.6.2.2., составляет не более 5 рабочих дней с момента регистрации заявления.

3.6.2.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, указанных в п. 3.6.2.2., является руководитель муниципального учреждения культуры.

3.6.2.4. Критерии принятия решения:

- наличие соответствующей информации, указанной в заявлении заявителя.

3.6.2.5. Результатом выполнения указанной административной процедуры является подписанный руководителем и зарегистрированный ответ заявителю, который и является основанием для начала следующей административной процедуры.

3.6.3. Выдача результата предоставления услуги.

3.6.3.1. Основанием для начала административной процедуры является подписанный руководителем и зарегистрированный ответ заявителю.

3.6.3.2. Содержание административной процедуры:

- информирование заявителя о результатах предоставления услуги;
- выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административных действий, указанных в п. 3.6.3.2., составляет не более 5 рабочих дней с момента информирования заявителя.

3.6.3.3. Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, указанных в п. 3.6.3.2., является специалист учреждения культуры.

3.6.3.4. Результатом выполнения указанной административной процедуры является предоставление заявителю информации, что и является результатом предоставления муниципальной услуги.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за соблюдением положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений при предоставлении муниципальной услуги, включает в себя проведение:

- текущего контроля деятельности ответственных должностных лиц муниципальных учреждений культуры, связанных с предоставлением муниципальной услуги;
- плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль деятельности ответственных должностных лиц муниципальных учреждений, связанных с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется начальником Управления или руководителем учреждения путем проведения проверок.

При проведении текущего контроля проверяется соблюдение последовательности действий, определенных административными процедурами (действиями) по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся в отношении:

- соблюдения последовательности, полноты и сроков выполнения действий, определенных административными процедурами (действиями) по предоставлению муниципальной услуги;
- соблюдение должностными лицами прав граждан при предоставлении муниципальной услуги;

- соответствие организации и ведения учета принятых заявлений установленным Регламентом требованиям;

- соблюдение установленных Регламентом требований при рассмотрении заявлений, принятии решений об их удовлетворении (или предоставлении отказа);

- соответствие предоставляемого гражданам результата предоставления муниципальной услуги требованиям, установленным Регламентом;

- соответствие мест приема граждан требованиям, установленным Регламентом.

Внеплановые проверки могут проводиться избирательно, в отношении отдельных требований Регламента, по которым в полученной информации (жалобе) указаны признаки нарушений.

Плановые проверки проводятся не реже 1 раза в год. Дата проведения проверки устанавливается начальником Управления, и доводится до руководителя учреждения в срок не позднее 1 месяца до начала проверки.

Внеплановые проверки проводятся в случае:

- получения информации (жалоб), подтверждаемой документами и иными доказательствами, свидетельствующими о наличии признаков нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

- при проверке исполнения предписаний об устранении ранее выявленных нарушений.

Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся проверочной комиссией. В состав проверочной комиссии включаются должностные лица Управления, ответственные за осуществление контроля исполнения Регламента.

Проверки проводятся в присутствии начальника Управления, руководителя учреждения. Продолжительность проведения проверки полноты и качества не может превышать 3-х дней, а также нарушать режим работы учреждения.

По результатам проверки проверочная комиссия:

- готовит акт проверки по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности;

- обеспечивает привлечение к ответственности должностных лиц, допустивших нарушение требований Регламента.

4.3. Ответственность должностных лиц за нарушение требований Регламента устанавливается начальником Управления в соответствии с действующим законодательством.

Информация о результатах плановых проверок публикуется на официальном сайте Управления не позднее 7 дней со дня проведения проверки.

4.4. Общественный контроль со стороны граждан и организаций осуществляется путем обращения с предложением к начальнику Управления об улучшении качества предоставления услуги в письменной и электронной форме.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявитель может обжаловать нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействиях) муниципальных учреждений и его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Жалоба подается с соблюдением требований Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения или структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, решения и действия которого обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя-физического лица, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.5. Прием жалобы в письменной форме осуществляется сотрудником Управления или учреждения в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в местах, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалобы должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта Управления.

Жалобы принимаются по адресу:

140200, Московская область, г. Воскресенск, ул. Советская д. 8,

Адрес интернет-сайта: culture-vmr.ru

Адрес электронной почты: upravlenie@culture-vmr.ru

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4., могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба рассматривается начальником или уполномоченным заместителем Управления.

5.8. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями п. 5.7., в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный орган на ее рассмотрение и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.9. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечит ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.10. 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;
- требования представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, органов местного самоуправления для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, органов местного самоуправления 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, органов местного самоуправления;
- требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, органов местного самоуправления;
- отказ учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушении установленного срока таких исправлений.

5.11. Начальник Управления обеспечивает прием и рассмотрение жалоб, направляет жалобы в уполномоченное на их рассмотрение структурное подразделение управления.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления начальник Управления незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.13. Управление или учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, информирует заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством:

- размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) органов, предоставляющих муниципальную услугу, должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- заключения соглашения о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с ч.7 ст.11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного органа.

При удовлетворении жалобы управлением принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результатов муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством.

5.16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае, если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается начальником Управления или уполномоченным заместителем управления.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью начальника управления, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.19. В удовлетворении жалобы может быть отказано в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

- наличие решения по жалобе, принятое ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

5.20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

ПЕРЕЧЕНЬ
муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес	Телефон	Адрес интернет-сайта, электронной почты
1.	МУ «Культурный центр «Усадьба Кривякино»	140205, Московская обл., г. Воскресенск, ул. Лермонтова д. 5	Тел. 8 (49644) 2-66-75; факс 8(49644) 2-00-83	culture-vmr.ru krivyakino@culture-vmr.ru

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»



Руководителю муниципального учреждения

от _____
(фамилия, имя, отчество)

(юридическое или физическое лицо)

(место регистрации, адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

(наименование темы экскурсии, на которую заявитель желает записаться)

(удобные для заявителя дата и время проведения экскурсии)

(предполагаемое количество посетителей экскурсии, их возрастная категория, сфера деятельности)

При необходимости получения моих персональных данных из других государственных органов, органов местного самоуправления, подведомственных им организаций я даю согласие на получение (и обработку) таких данных из указанных организаций в соответствии с требованиями Федерального закона «О персональных данных».

О принятых решениях, связанных с предоставлением муниципальной услуги, прошу уведомлять меня по телефону _____,

сообщением на электронную почту _____,

вместе с тем, принятые решения, официально оформленные, прошу отправлять почтовым сообщением по адресу:

в течение 5 дней с момента получения уведомления заберу лично из муниципального учреждения _____

(наименование учреждения, предоставляющего услугу)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

«___» _____ 20__ г.

_____/_____/_____
(подпись заявителя)

УВЕДОМЛЕНИЕ
об отказе в предоставлении услуги «Запись на обзорные, тематические и интерак-
тивные экскурсии»

Бланк учреждения

Адресат

УВЕДОМЛЕНИЕ

(фамилия, имя, отчество)

уведомляем Вас о том, что Вам отказано в предоставлении услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» на основании:

Контактный телефон _____

Руководитель учреждения И.О.Фамилия

УВЕДОМЛЕНИЕ
о предоставлении услуги «Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

Бланк учреждения

Адресат

УВЕДОМЛЕНИЕ

(фамилия, имя, отчество)

уведомляем Вас о том, что Вы записаны на экскурсию _____

(наименование, тематика)

Дата _____

Время _____

Контактный телефон _____

Руководитель учреждения И.О.Фамилия

ЖАЛОБА

на нарушение требований административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

(должность и ФИО руководителя организации, в которую направляется жалоба)
от _____
(ФИО заявителя)

ЖАЛОБА

на нарушение требований административного регламента

Я, _____,
(ФИО заявителя)
(паспорт _____ № _____ выдан: _____ г. _____,
_____ , код подразделения _____)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)
на нарушение административного регламента по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», допущенное

_____ (наименование организации, допустившей нарушение стандарта)
в части следующих требований:

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

- обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)
- обращение к руководителю муниципального учреждения _____ (да/нет)
- обращение к руководителю муниципального учреждения «Управление по культуре, спорту и работе с молодежью администрации Воскресенского муниципального района Московской области» _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо муниципального учреждения о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)
2. Официальное письмо муниципального учреждения об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем муниципального учреждения _____ (да/нет)
4. _____
5. _____
6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе _____
(да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

"__" _____ 20__ г.

_____/_____
(подпись заявителя)