



**Российская Федерация
АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА
СЫЗРАНЬ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 21.11.2024 № 4185

*Об утверждении Административного
Регламента предоставления муниципальной
Услуги «Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, проводимые
муниципальными учреждениями»*

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг городского округа Сызрань, утверждённым Постановлением Администрации городского округа Сызрань от 13.10.2023 № 3639, руководствуясь Уставом городского округа Сызрань Самарской области, Администрация городского округа Сызрань

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями» согласно Приложению к настоящему Постановлению.

2. Отменить Постановление Администрации городского округа Сызрань от 30 июня 2020 г. №1427 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями».

3. Опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Администрации городского округа Сызрань в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы городского округа Сызрань по социальным вопросам Журкину Т.А.

Глава городского округа Сызрань



С.Е. Володченков

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Постановлению Администрации

городского округа Сызрань

от 27.11 2024 г. № 4185

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования Административного регламента

1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями» (далее соответственно - Регламент, муниципальная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ Российской Федерации «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг городского округа Сызрань, утверждённым Постановлением Администрации городского округа Сызрань от 13.10.2023 №3639 в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для заявителя, определения основных требований к предоставлению муниципальной услуги, в том числе установления сроков и последовательности выполнения действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по обеспечению гарантий прав граждан на участие в культурной жизни посредством обеспечения доступа к музейным фондам, расположенным в муниципальных музеях.

Круг заявителей

2. Заявителями муниципальной услуги являются физические лица, юридические лица.

От имени заявителей в получении муниципальной услуги имеют право участвовать физические и юридические лица, наделенные соответствующими полномочиями, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Требование предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим услугу (далее – профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель

3. Муниципальная услуга предоставляется Заявителю в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги.

4. Вариант предоставления муниципальной услуги определяется исходя из установленных в соответствии с приложением № 1 к Регламенту признаков Заявителя.

5. Признаки Заявителя определяются путем профилирования, осуществляемого в соответствии с Регламентом.

6. Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги можно получить:

1) в муниципальном бюджетном учреждении «Краеведческий музей городского округа Сызрань» (далее - МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань»)

2) в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

- на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения «Краеведческий музей городского округа Сызрань»;

- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр);

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) (<http://www.gosuslugi.ru>),

- в региональной системе Единого портала государственных и муниципальных услуг «Портал государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее – Региональный портал) - <http://www.pgu.samregion.ru> и <http://www.uslugi.samregion.ru>».

К справочной информации относится следующая информация:

– место нахождения и графики работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги;

– справочные телефоны структурных подразделений органа, предоставляющего муниципальную услугу;

– адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети

«Интернет».

МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань» обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе федерального реестра и на соответствующем официальном сайте в сети «Интернет».

Основными требованиями к предоставлению информации в учреждениях являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Информирование заявителей услуги может быть индивидуальным и публичным, в устной, письменной и электронной формах.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону.

При обращении заявителей лично время ожидания приема сотрудником, осуществляющим индивидуальное устное информирование, не должно превышать 15 минут с момента обращения. Информирование каждого заявителя не должно превышать 10 минут.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в том числе с привлечением других сотрудников. В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для заявителя время.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество (если имеется) и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в том числе в электронной форме, направления по факсу в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества (если имеется), номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ) – радио-, теле-, видеопрограмм.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, на сайте учреждения.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов учреждений.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование заявителей;

- фамилии, имена, отчества (если имеется) и должности сотрудников, осуществляющих приём и информирование граждан;

- адрес официального сайта уполномоченного органа и учреждения;
- номера телефонов, адреса электронной почты сотрудников учреждения;
- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- порядок предоставления муниципальной услуги (настоящий регламент);
- информация о возможности получения муниципальной услуги в электронной форме;

- порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, учреждение, обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе федерального реестра и на соответствующем официальном сайте в сети «Интернет».

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Наименование муниципальной услуги

7. Наименование муниципальной услуги - «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальным учреждением».

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

8. Муниципальная услуга предоставляется:

- в части информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги, а также контроля за деятельностью МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань» по предоставлению муниципальной услуги – Управление культуры Администрации городского округа Сызрань;

- в части предоставления услуги - муниципальным бюджетным учреждением «Краеведческий музей городского округа Сызрань».

Межведомственное взаимодействие при предоставлении муниципальной услуги не осуществляется.

Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

Запрещается требовать от заявителя осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включённых в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утверждённых Решением Думы городского округа Сызрань.

Результат предоставления муниципальной услуги

9. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) запись на конкретную обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию МБУ «Краеведческий музей г. о Сызрань», проводимую в музее, выставочном зале или Спасской башне Сызранского кремля (далее – Спасской башне).

2) мотивированный отказ в записи на обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию МБУ «Краеведческий музей г. о Сызрань», проводимую в музее, выставочном зале или Спасской башне.

10. Формирование реестровой записи по результатам предоставления муниципальной услуги не предусмотрено, поскольку реестровая запись не является результатом предоставления муниципальной услуги ни в одном из вариантов предоставления муниципальной услуги.

11. Факт получения Заявителем результата предоставления муниципальной услуги фиксируется в Журнале регистрации.

При устном обращении результат предоставляется в устной форме.

При письменном обращении результат предоставляется в форме уведомления, подписанного директором учреждения, о предоставлении муниципальной услуги либо отказе в предоставлении муниципальной услуги.

12. Результат предоставления муниципальной услуги направляется Заявителю в зависимости от варианта предоставления муниципальной услуги:

1) для варианта 1 предоставления муниципальной услуги, установленного в соответствии с приложением № 1 к Регламенту:

при личном обращении Заявителя в МБУ «Краеведческий музей г. о Сызрань», в том числе посредством телефонной связи;

через операторов почтовой связи общего пользования обычным письмом;

посредством электронной почты;

через Единый и Региональный порталы в форме электронного документа.

2) для варианта 2 предоставления муниципальной услуги, установленного в соответствии с приложением № 1 к Регламенту:

при личном обращении Заявителя в МБУ «Краеведческий музей г. о Сызрань», в том числе посредством телефонной связи;

через операторов почтовой связи общего пользования обычным письмом;

посредством электронной почты;

через Единый и Региональный порталы в форме электронного документа.

Срок предоставления муниципальной услуги

13. При личном обращении заявителя в учреждение, в том числе с использованием средств телефонной связи, муниципальная услуга предоставляется получателю в момент обращения. Максимальный срок предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

Ответ на письменный запрос заявителя, в том числе в электронной форме, о предоставлении муниципальной услуги готовится и регистрируется в течение 2 рабочих дней с момента регистрации обращения.

Результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю не позднее, чем на следующий рабочий день с момента регистрации ответа.

Максимальный срок предоставления услуги не должен превышать 3 рабочих дней.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

14. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги, информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, а также их должностных лиц, муниципальных служащих,

работников размещается на официальном сайте Управления культуры Администрации городского округа Сызрань <http://www.cult.syzran.ru/>, на официальном сайте МБУ «Краеведческий музей г. о Сызрань» <http://www.skm-1923.ru/> в сети «Интернет», в ЕПГУ.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

15. Предоставление документов для получения муниципальной услуги не требуется.

Не допускается требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области и муниципальными правовыми актами городского округа Сызрань находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образцы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2. части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

17. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

18. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

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

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания

19. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

20. Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

При наличии очереди максимальный срок ожидания не должен превышать 15 минут.

При предоставлении муниципальной услуги в удаленном режиме ожидание в очереди отсутствует.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

21. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении в учреждение, а также обращении с использованием средств телефонной связи, регистрируется в момент его обращения.

При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, в том числе в электронной форме, запрос регистрируется в течение одного рабочего дня со дня получения запроса заявителя.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

22. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

22.1. Входы в здание (строение), в котором расположено учреждение, должны обеспечивать свободный доступ Заявителей в помещение.

Входы в здание оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Центральный вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием крупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

При наличии заключения общественной организации инвалидов о технической невозможности обеспечения доступности помещений (здания) для инвалидов на специально подготовленного сотрудника учреждения (организации), в котором предоставляется муниципальная услуга, административно-распорядительным актом возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления муниципальной услуги.

22.2. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям действующего законодательства, предъявляемым к созданию условий инвалидам для беспрепятственного доступа к объектам инженерной и социальной инфраструктур.

Прием граждан осуществляется в предназначенных для этих целей помещениях, включающих места для ожидания, информирования и приема Заявителей.

Помещения учреждения должны соответствовать правилам и нормативам, введенным Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда».

Помещения, предназначенные для приема граждан, оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

Входы и выходы из помещений оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

22.3. Площадь мест ожидания зависит от количества граждан, ежедневно обращающихся в учреждение для получения муниципальной услуги.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц.

Места ожидания в очереди на представление заявления оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактического количества Заявителей и возможностей для их размещения в здании.

22.4. Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

22.5. Места информирования (в том числе в электронном виде), предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, а также для заполнения документов, оборудуются:

информационными стендами с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

стульями и столами для возможности оформления документов;

канцелярскими принадлежностями.

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

23. МБУ «Краеведческий музей г. о Сызрань» посредством соблюдения сроков предоставления муниципальной услуги, а также порядка предоставления муниципальной услуги, установленных Регламентом, обеспечивает качество и доступность предоставления муниципальной услуги.

23.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

расположенность учреждения в зоне доступности к основным транспортным магистралям;

наличие достаточной численности специалистов, а также помещений, в

которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, в целях соблюдения установленных Регламентом сроков предоставления муниципальной услуги;

наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в местах предоставления муниципальных услуг, официальном сайте органа местного самоуправления и МБУ «Краеведческий музей г. о Сызрань»;

возможность подачи заявления в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

23.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

отсутствие очередей при приеме или получении документов Заявителями;

отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов и на некорректное, невнимательное отношение специалистов к Заявителям;

достоверность представляемой Заявителям информации о сроках, порядке предоставления муниципальной услуги, документах, необходимых для ее предоставления;

отсутствие нарушений сроков в процессе предоставления муниципальной услуги;

возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

предоставление муниципальной услуги в соответствии с вариантами предоставления муниципальной услуги.

Иные требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности её предоставления в многофункциональных центрах и в электронной форме

24. Муниципальная услуга не предоставляется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

25. Заявители могут направить заявление в форме электронного документа, порядок оформления определён Постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и предоставления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 29, стр. 4479) и который передаётся с использованием информационно – телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая Единый и Региональный портал, обеспечивающих возможность направления и получения информации в

электронном виде, в том числе с использованием электронной подписи, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Заявители вправе использовать простую электронную цифровую подпись в случае, предусмотренном пунктом 2 (1) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Заявители обеспечиваются возможностью получения информации о предоставляемой муниципальной услуге на Едином и Региональном портале.

Состав административных процедур, предоставляемых в электронном виде, а также действий заявителя по получению информации о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме определяется в соответствии с содержанием этапов перехода на предоставление муниципальной услуги в электронном виде.

При предоставлении услуг в электронной форме посредством порталов услуг заявителю обеспечивается:

- а) получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- б) запись на приём в МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань» для подачи запроса о предоставлении услуги (далее – запрос);
- в) формирование запроса;
- г) приём и регистрация учреждением запроса на предоставление услуги;
- д) получение результата предоставления муниципальной услуги;
- е) получение сведений о ходе выполнения запроса;
- ж) осуществление оценки качества предоставления услуги;
- з) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего.

Информация о порядке и сроках предоставления услуги, размещенная на порталах услуг предоставляется заявителю бесплатно.

Не допускается отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, а также отказ в предоставлении услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на порталах услуг.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего внимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

При организации записи на прием в МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань» заявителю обеспечивается возможность:

а) ознакомления с расписанием работы учреждения либо специалиста учреждения, а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема;

б) записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в учреждении графика приема заявителей.

При осуществлении записи на прием учреждение не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

Формирование запроса осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на порталах услуг без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

На порталах услуг размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

При формировании запроса обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения запроса;

б) возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы запроса при обращении за услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями;

в) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

г) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

д) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на порталах в части,

касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

е) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

ж) возможность доступа заявителя на порталах услуг или официальном сайте к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированный и подписанный запрос направляется в орган, осуществляющий предоставление услуги посредством порталов услуг. Учреждение обеспечивает регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем запроса на бумажном носителе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми и иными правовыми актами Самарской области.

Предоставление услуги начинается с момента приема и регистрации электронных документов, необходимых для предоставления услуги. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом.

Заявителю в качестве результата предоставления услуги обеспечивается по его выбору возможность получения:

а) электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

б) документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного Учреждением;

в) информации из государственных информационных систем в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

В случае если федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами не установлено требование о необходимости составления документа исключительно на бумажном носителе, заявителю обеспечивается возможность выбрать вариант получения результата предоставления услуги в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, независимо от формы или способа обращения за услугой. Возможность получения результата предоставления услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе обеспечивается заявителю в течение срока действия результата предоставления услуги (в случае если такой срок установлен нормативными правовыми актами Российской Федерации).

Заявителю обеспечивается доступ к результату предоставления услуги, полученному в форме электронного документа, на порталах услуг в течение срока, установленного законодательством Российской Федерации. Заявителю предоставляется возможность сохранения электронного документа,

являющегося результатом предоставления услуги и подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, на своих технических средствах, а также возможность направления такого электронного документа в иные органы (организации).

При предоставлении услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о записи на прием в учреждение, содержащее сведения о дате, времени и месте приема;

б) уведомление о приеме и регистрации запроса, содержащее сведения о факте приема запроса, и начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги либо мотивированный отказ в приеме запроса;

в) уведомление о результатах рассмотрения запроса, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении услуги и возможности получить результат предоставления услуги либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

Уведомления о ходе выполнения запроса направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения соответствующих действия на адрес электронной почты или с использованием средств порталов услуг.

Оценка заявителем качества предоставления услуги в электронной форме не является обязательным условием для продолжения предоставления услуги.

Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения, действия или бездействие органа местного самоуправления, должностного лица органа местного самоуправления либо муниципального служащего в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и в порядке, установленном Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершённых при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги

26. Настоящий раздел содержит состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур для следующих вариантов предоставления муниципальной услуги:

26.1. Вариант 1:

– запись физического лица на обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию МБУ «Краеведческий музей г. о Сызрань», проводимую в музее, выставочном зале или Спасской башне.

26.2. Вариант 2:

– запись юридического лица на обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию МБУ «Краеведческий музей г. о Сызрань», проводимую в музее, выставочном зале или Спасской башне.

Описание административной процедуры профилирования заявителя

27. Необходимый вариант предоставления муниципальной услуги определяется по результатам анкетирования заявителя.

Анкетирование заявителя осуществляется в учреждении культуры.

Вариант предоставления муниципальной услуги определяется в зависимости от признаков заявителя.

Подразделы, содержащие описание вариантов предоставления муниципальной услуги

Вариант 1. Заявитель – физическое лицо.

29. Предоставление заявителю муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления от заявителя о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме либо запроса в устной (в том числе посредством телефонной связи) или электронной формах, и их регистрация;

2) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

3) представление заявителю информации о результате предоставления муниципальной услуги.

30. Направление межведомственных информационных запросов не осуществляется.

Прием заявления от заявителя о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме либо запроса в устной (в том числе посредством телефонной связи) или электронной формах, и их регистрация

31. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя, в том числе посредством телефонной связи, в учреждение, либо получение запроса в письменной или электронной форме.

Заявление на предоставление муниципальной услуги в письменном виде оформляется по форме согласно приложению №2 к настоящему регламенту.

Должностными лицами, ответственными за выполнение административной процедуры, являются специалисты - сотрудники отдела музейных коммуникаций.

Критерием принятия решений при выполнении данной административной процедуры является наличие заявления или запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Результатом выполнения административной процедуры является прием от заявителя заявления или запроса о предоставлении муниципальной услуги и их регистрация.

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является создание регистрационной записи в журнале регистрации с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (при наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии).

32. Административная процедура осуществляется:

при личном обращении заявителя, в том числе посредством телефонной связи – в момент обращения, в срок, не превышающий 10 минут с момента обращения;

при направлении письменного запроса о предоставлении муниципальной услуги в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, по адресам нахождения музея и выставочного зала, в том числе в электронной форме, запрос регистрируется в течение одного рабочего дня со дня его получения.

33. Основания для отказа в приеме заявления или запроса отсутствуют.

34. Возможность получения муниципальной услуги по экстерриториальному принципу отсутствует.

Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении)
муниципальной услуги

35. Основанием для начала административной процедуры является регистрация запроса или заявления в Журнале регистрации.

36. Критерии принятия решения о предоставлении муниципальной услуги:

1) наличие в запросе или заявлении необходимой информации, а именно:

фамилии, имени, отчества (при наличии) физического лица;
контактного телефона, электронной почты заявителя;
наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе;
желаемой даты и времени начала экскурсии;
дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии).

2) заявитель предоставил согласие на обработку своих персональных данных.

3) в перечне экскурсий, проводимых учреждением, присутствует указанная в запросе экскурсия;

4) заявленное время проведения экскурсии не выходит за рамки рабочего времени музея;

5) желаемые дата и время начала экскурсии в графике проведения экскурсий свободно.

37. При соблюдении критериев, указанных в пункте 36 настоящего административного регламента, специалист учреждения, на которого возложена обязанность по рассмотрению заявлений, осуществляет запись заявителя на экскурсию и при необходимости подготовку письменного уведомления заявителю.

38. В предоставлении муниципальной услуги заявителю может быть отказано по основаниям, предусмотренным пунктом 18 регламента. В этом случае, при личном обращении заявителя или использовании средств телефонной связи с целью получения муниципальной услуги, ответственное лицо учреждения в устной форме информирует заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с настоящим регламентом. При отказе на письменные запросы или запросы в электронном виде, ответственное лицо оформляет уведомление об отказе в предоставлении услуги на бланке учреждения. Уведомление подписывается руководителем учреждения или уполномоченным им должностным лицом, регистрируется в установленном порядке и должно содержать следующие сведения: фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, на который направляется уведомление, наименование услуги, причина отказа в предоставлении услуги (приложение №3 к настоящему регламенту).

39. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 5 минут при обращении заявителя лично в учреждение культуры либо по телефону и 1 рабочий день при обращении заявителя посредством почтового отправления либо электронной почты.

Предоставление заявителю информации о результате предоставления муниципальной услуги

39. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

Должностными лицами, ответственным за выполнение административной процедуры, являются специалисты - сотрудники отдела музейных коммуникаций.

Результатом административной процедуры при личном обращении заявителя, в том числе посредством телефонной связи, является получение заявителем информации о записи на обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию музея с указанием даты, времени и места начала экскурсии или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры при получении запроса в письменной или электронной форме является направление заявителю уведомления о записи на обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию музея с указанием даты, времени и места начала экскурсии или направление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является внесение данных об исполнении запроса на предоставление муниципальной услуги в журнале регистрации с указанием способа предоставления заявителю информации о результате предоставления муниципальной услуги.

В случае невозможности по объективным причинам проведения экскурсии в заранее забронированный день и час, ответственное должностное лицо музея извещает об этом заявителя в срок, не превышающий одного дня с момента решения об отмене первоначальной записи на экскурсию, с указанием причин такой отмены по телефону или в электронной форме и предлагает другую дату и время проведения экскурсии.

Административная процедура осуществляется:

при личном обращении заявителя (в том числе посредством телефонной связи) – путем устного информирования заявителя о регистрации заявки с указанием времени и места экскурсии;

при подаче письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме – ответ готовится и регистрируется в течение 2 рабочих дней с момента регистрации обращения. Результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю не позднее, чем на следующий рабочий день с момента регистрации ответа.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги

41. Срок предоставления муниципальной услуги указан в пункте 13 Регламента.

Вариант 2. Заявитель – юридическое лицо.

42. Предоставление заявителю муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления от заявителя о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме или электронной формах, и их регистрация;

2) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

3) представление заявителю информации о результате предоставления муниципальной услуги.

43. Направление межведомственных информационных запросов не осуществляется.

Прием заявления от заявителя о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме либо запроса в устной (в том числе посредством телефонной связи) или электронной формах, и их регистрация

44. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя, в том числе посредством телефонной связи, в учреждение, либо получение запроса в письменной или электронной форме.

Заявление на предоставление муниципальной услуги в письменном виде оформляется по форме согласно приложению №2 к настоящему регламенту.

Должностными лицами, ответственными за выполнение административной процедуры, являются специалисты - сотрудники отдела музейных коммуникаций.

Критерием принятия решений при выполнении данной административной процедуры является наличие заявления или запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Результатом выполнения административной процедуры является прием от заявителя заявления или запроса о предоставлении муниципальной услуги и их регистрация.

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является создание регистрационной записи в журнале регистрации с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (при наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии).

45. Административная процедура осуществляется:

при личном обращении заявителя, в том числе посредством телефонной связи – в момент обращения, в срок, не превышающий 10 минут с момента обращения;

при направлении письменного запроса о предоставлении муниципальной услуги в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, по адресам нахождения музея и выставочного зала, в том числе в электронной форме, запрос регистрируется в течение одного рабочего дня со дня его получения.

46. Основания для отказа в приеме заявления или запроса отсутствуют.

47. Возможность получения муниципальной услуги по экстерриториальному принципу отсутствует.

Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

48. Основанием для начала административной процедуры является регистрация запроса или заявления в Журнале регистрации.

49. Критерии принятия решения о предоставлении муниципальной услуги:

1) наличие в запросе или заявлении необходимой информации, а именно:

фамилии, имени, отчества (при наличии) физического лица;

контактного телефона, электронной почты заявителя;

наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе;

желаемой даты и времени начала экскурсии;

дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии).

2) заявитель предоставил согласие на обработку своих персональных данных.

3) в перечне экскурсий, проводимых учреждением, присутствует указанная в запросе экскурсия;

4) заявленное время проведения экскурсии не выходит за рамки рабочего времени музея;

5) желаемые дата и время начала экскурсии в графике проведения экскурсий свободно.

50. При соблюдении критериев, указанных в пункте 36 настоящего административного регламента, специалист учреждения, на которого возложена обязанность по рассмотрению заявлений, осуществляет запись заявителя на экскурсию и при необходимости подготовку письменного уведомления заявителю.

51. В предоставлении муниципальной услуги заявителю может быть отказано по основаниям, предусмотренным пунктом 18 регламента. В этом случае, при личном обращении заявителя или использовании средств телефонной связи с целью получения муниципальной услуги, ответственное лицо учреждения в устной форме информирует заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с настоящим

регламентом. При отказе на письменные запросы или запросы в электронном виде, ответственное лицо оформляет уведомление об отказе в предоставлении услуги на бланке учреждения. Уведомление подписывается руководителем учреждения или уполномоченным им должностным лицом, регистрируется в установленном порядке и должно содержать следующие сведения: фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, на который направляется уведомление, наименование услуги, причина отказа в предоставлении услуги (приложение №3 к настоящему регламенту).

52. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 5 минут при обращении заявителя лично в учреждение культуры либо по телефону и 1 рабочий день при обращении заявителя посредством почтового отправления либо электронной почты.

Предоставление заявителю информации о результате предоставления муниципальной услуги

53. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

Должностными лицами, ответственным за выполнение административной процедуры, являются специалисты - сотрудники отдела музейных коммуникаций.

Результатом административной процедуры при личном обращении заявителя, в том числе посредством телефонной связи, является получение заявителем информации о записи на обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию музея с указанием даты, времени и места начала экскурсии или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры при получении запроса в письменной или электронной форме является направление заявителю уведомления о записи на обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию музея с указанием даты, времени и места начала экскурсии или направление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является внесение данных об исполнении запроса на предоставление муниципальной услуги в журнале регистрации с указанием способа предоставления заявителю информации о результате предоставления муниципальной услуги.

В случае невозможности по объективным причинам проведения экскурсии в заранее забронированный день и час, ответственное должностное лицо музея извещает об этом заявителя в срок, не превышающий одного дня с момента решения об отмене первоначальной

записи на экскурсию, с указанием причин такой отмены по телефону или в электронной форме и предлагает другую дату и время проведения экскурсии.

Административная процедура осуществляется:

при личном обращении заявителя (в том числе посредством телефонной связи) – путем устного информирования заявителя о регистрации заявки с указанием времени и места экскурсии;

при подаче письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме – ответ готовится и регистрируется в течение 2 рабочих дней с момента регистрации обращения. Результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю не позднее, чем на следующий рабочий день с момента регистрации ответа.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги

54. Срок предоставления муниципальной услуги указан в пункте 13 Регламента.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

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

55. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань» положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ответственными должностными лицами МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань» решений осуществляет руководитель учреждения.

56. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань».

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

57. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение Администрацией городского округа Сызрань проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

58. Проверку полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица Администрации городского округа Сызрань, уполномоченные на осуществление контроля, на основании распоряжения Администрации.

59. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах плановых и внеплановых проверок

60. Периодичность плановых проверок устанавливается на основании планов работы. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексная проверка), или отдельные вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (тематическая проверка).

61. Внеплановые проверки проводятся по жалобам заявителей в установленном законодательством порядке.

62. Заявитель информируется о результатах проверки поданной им жалобы, а также о решениях, принятых по результатам проведенной проверки, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

63. По результатам проведения проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные лица несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

64. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

65. Должностное лицо уполномоченного органа, на которое возложено кадровое обеспечение деятельности, ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами уполномоченного органа служебных обязанностей, в том числе касающихся предоставления муниципальной услуги, проводит служебные проверки в отношении должностных лиц уполномоченного органа, допустивших подобные нарушения.

66. Руководитель уполномоченного органа либо лицо, его замещающее, принимает меры в отношении таких должностных лиц в соответствии с

законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, объединений граждан и организаций

67. Контроль за исполнением Административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется посредством открытости деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

Граждане могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Административным регламентом.

Контроль за ходом предоставления муниципальной услуги может осуществляться путем получения необходимой информации лично во время приема, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте, через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу, через Единый и Региональный портал.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, ОРГАНИЗАЦИЙ, УКАЗАННЫХ В ЧАСТИ 1.1 СТАТЬИ 16 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА ОТ 27.07.2010 №210-ФЗ «ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ», А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ

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

68. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) и решений должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

69. Заявитель вправе направить жалобу на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, содержащую требование о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов Заявителя органом, предоставляющим муниципальную услугу, должностными лицами, муниципальными гражданскими служащими при получении данным Заявителем муниципальной услуги (далее – жалоба).

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

70. 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 или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области;

затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

требование у Заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и

принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

71. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы от Заявителя или иного уполномоченного лица.

72. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань» в сети Интернет, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме Заявителя:

- в Муниципальном бюджетном учреждении «Краеведческий музей городского округа Сызрань»:

адрес предоставления услуги:

446001 Самарская обл., г. Сызрань, переулок Достоевского, дом 34

Тел.: (8 8464) 98-45-92

446001 Самарская обл., г. Сызрань, ул. Свердлова, дом 2

Тел.: (8 8464) 98-00-68

Адрес электронной почты: skm1923@yandex.ru

- в Управлении культуры Администрации городского округа Сызрань по адресу: 446001 Самарская обл., г. Сызрань, ул. Советская, д. 92

Тел.: (8 8464) 33-38-93

Адрес электронной почты: culture.szr@mail.ru

- в Администрации городского округа Сызрань

по адресу: 446001 Самарская обл., г. Сызрань, ул. Советская, д. 96

Тел.: (8 8464) 33-23-04, 33-49-04

Адрес электронной почты: adm@adm.syzran.ru

Сайт: <http://adm.syzran.ru/>

Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

73. Заявитель или иное уполномоченное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Вышестоящие органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

74. В досудебном порядке Заявители могут обжаловать действия или бездействие:

должностных лиц МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань» – руководителю учреждения

руководителя МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань» – руководителю органа;

75. Жалоба на нарушение органом порядка предоставления муниципальной услуги может быть направлена в Администрацию городского округа Сызрань Самарской области.

Сроки рассмотрения жалобы

76. Жалоба, поступившая в орган, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, должностного лица органа в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

77. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимаются меры по устранению допущенных нарушений, повлекших за собой жалобу, и привлечению к ответственности должностных лиц, допустивших в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента нарушения, которые повлекли за собой жалобу.

По результатам рассмотрения обращения должностным лицом органа принимается решение об удовлетворении требований Заявителя либо об отказе в их удовлетворении. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения и сведения о действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, направляется Заявителю.

Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу поставленных вопросов.

78. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя – в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного

устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в пункте 77 Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

79. 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.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

80. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте Уполномоченного органа, Администрации, ЕПГУ, РПГУ, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги

81. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, а также его должностных лиц регулируется:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделённых в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в

установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» (вместе с «Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов российской федерации, государственных корпораций, наделённых в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»);

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Администрации городского округа Сызрань Самарской области от 22.05.2020 № 1128 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления городского округа Сызрань, их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении муниципальных услуг».

82. Информация, указанная в разделе V настоящего Административного регламента, подлежит обязательному размещению на официальном сайте Администрации, на ЕПГУ и РПГУ.

Приложение №1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии, проводимые
муниципальными учреждениями»

Перечень признаков заявителей,
определяющих вариант предоставления услуги.

Таблица 1. Круг заявителей в соответствии с вариантами предоставления услуги

№ варианта	Комбинация значений признаков
	Результат муниципальной услуги, за которой обращается заявитель «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые МБУ «Краеведческий музей г. о Сызрань» в музее, выставочном зале или Спасской башне»
1.	физические лица
	Результат муниципальной услуги, за которой обращается заявитель «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые МБУ «Краеведческий музей г. о Сызрань» в музее, выставочном зале или Спасской башне»
2.	юридические лица

Таблица 2. Перечень общих признаков заявителей

№ п/п	Признак заявителя	Значения признака заявителя
	Результат муниципальной услуги, за которой обращается заявитель «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые МБУ «Краеведческий музей г. о Сызрань» в музее, выставочном зале или	

Спасской башне»		
1.	Категория заявителя	физические лица
2.	Запись на экскурсию	Да
<p>Результат муниципальной услуги, за которой обращается заявитель «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые МБУ «Краеведческий музей г. о Сызрань» в музее, выставочном зале или Спасской башне»</p>		
1.	Категория заявителя	юридические лица
2.	Запись на экскурсию	Да

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии, проводимые
муниципальными учреждениями»

Форма заявления на предоставление муниципальной услуги «Запись на
обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые
муниципальными учреждениями»

(инициалы, фамилия руководителя учреждения,
наименование музея)

(фамилия, имя, отчество заявителя/ название организации)

(адрес)

(телефон)

(E-mail:)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести запись на экскурсию:

(наименование экскурсии, выставки)

(дата и время экскурсии)

(количество посетителей)

(дополнительная информация)

Прошу направить подтверждение о записи:

	На электронный адрес: _____
	По телефону: _____

(Подпись)

(Дата)

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
(для заявителей – физических лиц)

Я.

_____ ,
Фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных

в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие муниципальному бюджетному учреждению «Краеведческий музей г.о.Сызрань», _____ находящемуся _____ по адресу: _____, на обработку моих персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении, а именно: на любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), получение от третьих лиц и уничтожение персональных данных.

Цель обработки персональных данных: предоставление муниципальной услуги.

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

_____ ,
Подпись

_____ ,
Ф.И.О.

« ____ » _____ 20__ г.

Приложение № 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии, проводимые
муниципальными учреждениями»

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА СЫЗРАНЬ»**

446001, Самарская область, г. Сызрань,
пер. Достоевского, дом 34
Телефон: 98-52-19, 98-35-88
Телефон/факс: 98-45-92
e-mail: skm1923@yandex.ru
КПО 85932461
ОГРН 1086325002499
ИНН/КПП 6325048630/ 632501001

« _____ » _____ 20__ г.
№ _____

наименование, ФИО заявителя

адрес

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в предоставлении муниципальной услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями»

Доводим до Вашего сведения, что Вам отказано в предоставлении муниципальной
услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые
муниципальными учреждениями» по следующим основаниям:

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения |
| <input type="checkbox"/> | текст обращения не поддается прочтению |
| <input type="checkbox"/> | в обращении не указан способ отправки ответа заявителю (почтовый адрес, электронный адрес, телефон контакта) |
| <input type="checkbox"/> | в обращении отсутствуют сведения об экскурсии, на которую заявитель желает записаться |
| <input type="checkbox"/> | в перечне проводимых музеем экскурсий отсутствует тематика экскурсии, заявленной заявителем |
| <input type="checkbox"/> | заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени музея |
| <input type="checkbox"/> | отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения музея |

Директор музея

подпись

расшифровка