

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«ЗАКАЗ НА ПРОВЕДЕНИЕ ЭКСКУРСИЙ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ МУЗЕЯХ»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Заказ на проведение экскурсий в муниципальных музеях» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов исполнения муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий (далее - административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги «Заказ на проведение экскурсий в муниципальных музеях» (далее - муниципальная услуга), а также устанавливает порядок взаимодействия специалистов муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей истории и культуры Среднего Прикамья» при оказании муниципальной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

Настоящий административный регламент разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года № 3612-1; Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»; Уставом муниципального образования «Город Сарапул»; постановлением Администрации города Сарапула «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Сарапул» от 8 декабря 2010 года № 3790.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Музей истории и культуры Среднего Прикамья» (далее – Учреждение).

1.3. Заявителями являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом в Учреждение о предоставлении муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Заказ на проведение экскурсий в муниципальных музеях».

2.2. Информация об органе, предоставляющем муниципальную услугу:

Местонахождение Учреждения и его почтовый адрес:

427960, УР, г. Сарапул, ул. Первомайская, 68.

График приема заявителей:

Вторник – воскресенье: с 10.00 – 18.00, кассы музея с 10.00 – 17.30.

Выходной – понедельник.

Телефоны: 8 (34147) 4- 11- 68, 4-09-59.

Адрес электронной почты Учреждения: muk-miksp@mail.ru

Официальный сайт учреждения: museumsarapul.ru

В состав Учреждения входят три отдела:

1. Историко-краеведческий музей

Местонахождение:

427960, УР, г.Сарапул, ул. Первомайская, 68

Тел.: (34147) 4- 11- 68

Адрес электронной почты: muk-miksp@mail.ru

2. Художественно-выставочный комплекс «Дача Башенина»

Местонахождение:

427960, УР, г.Сарапул, ул. Достоевского, 60

Тел.: (34147) 3-40-03

Адрес электронной почты: da-miksp@mail.ru

3. Мемориальный дом - музей академика Н. В. Мельникова

Местонахождение:

427960, УР, г.Сарапул, ул. Еф. Колчина, 38.

2.3. Результаты предоставления муниципальной услуги:

- регистрация обращения заявителя в Журнале регистрации заявок на проведение экскурсий и внесение заявки в График проведения экскурсий;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, заявитель обращается в Учреждение:

- лично;
- через уполномоченного представителя;
- по телефону;
- в письменном виде;
- в электронной форме.

2.4.2. Сведения о предоставлении муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.4.3. Информация о муниципальной услуге и местонахождении ее оказания предоставляется:

- непосредственно в помещении Учреждения, на информационных стендах;
- с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, электронной связи;
- с использованием средств телефонной связи, в том числе личное консультирование специалистом;
- в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении.

2.4.4. Использование средств телефонной связи, в том числе личное консультирование специалистом Учреждения:

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

- при невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован (передан) должностному лицу, обладающему информацией по поставленному вопросу,

или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги:

- рассмотрение заявки, поданной по телефону или в ходе личного приема, осуществляется в момент поступления обращения;
- рассмотрение заявки, поданной по электронным средствам связи, и информация о результате рассмотрения заявки сообщается заявителю в течение 1 рабочего дня с момента регистрации заявки;
- при письменном обращении заявителя письмо в ответ на запрос направляется на почтовый адрес заявителя в течение 1 рабочего дня со дня регистрации обращения. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или, при наличии, на адрес его электронной почты.

2.6. Основные требования к информированию заявителей:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации.

2.7. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Получатель услуги, обращающийся за предоставлением муниципальной услуги в письменном виде, должен указать в заявлении наименование юридического лица или фамилию, имя, отчество (последнее при его наличии) заявителя, почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть отправлен ответ, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии (приложения №№ 1 и 2 к административному регламенту).

При наличии у заявителя права на льготное посещение Учреждения, обращение должно содержать соответствующую информацию.

При обращении через уполномоченного представителя обязательным является наличие копии доверенности, заверенной в порядке, установленном действующим законодательством.

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

- при обращении в ходе личного приема или по телефону заявитель отказывается назвать свои полные фамилию и имя (наименование организации), почтовый адрес, контактный телефон, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии;
- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя (наименование организации), направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по оказанию муниципальной услуги;

- если нет свободного места в Графике экскурсий в желаемый заявителем день и час;
- если вследствие непреодолимой силы провести экскурсию (на которую подана заявка) в заранее забронированный день и час не представляется возможным.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявки (в ходе личного приема, по телефону) о предоставлении муниципальной услуги и при получении муниципальной услуги не должен превышать 20 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя.

Регистрации подлежат: телефонные звонки заявителей, обращения в ходе личного приема, письменные обращения заявителей и обращения, поданные по электронным средствам связи.

В ходе личного приема или по телефону заявки регистрируются в момент обращения.

Письменные обращения, обращения по электронной почте регистрируются на дату поступления заявки в Учреждение в течение 1 рабочего дня.

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

2.13.1 Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оснащены стульями и столами для возможности оформления документов.

2.13.2. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: №-а кабинета; фамилии, имени, отчества и должности специалиста Учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги; времени приема граждан; времени перерыва на обед, технического перерыва.

2.13.3. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных административным регламентом;
- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя;
- соответствие должностных регламентов ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

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

3.1. Прием обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется по телефону и в ходе личного приема научным сотрудником отдела массовых коммуникаций Учреждения (далее – специалист), а заявок, поступивших в письменном виде или по электронной связи - секретарем Учреждения.

3.2. После поступления обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги секретарь Учреждения передает поступившие по средствам электронной связи, и письменные обращения специалисту для обработки и подготовки ответа в течение 1 рабочего дня;

3.3. Специалист Учреждения, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, рассматривает и изучает обращение на предмет соответствия условиям предоставления муниципальной услуги в течение 30 минут;

3.4. В случае, если обращение заявителя соответствует условиям и требованиям по предоставлению муниципальной услуги, специалист вносит запись о желании заявителя посетить экскурсию в Журнал регистрации обращений заявителей с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии).

3.5. После регистрации обращения специалист рассматривает ее по существу вопроса и вносит соответствующую запись в График проведения экскурсий и информирует заявителя в течение 1 рабочего дня:

- о принятии заявки на запись на экскурсию;
- о времени и месте начала экскурсии;
- о льготах на оплату экскурсии.

3.6. В случае, если провести экскурсию (на которую подана заявка) в заранее забронированный день и час не представляется возможным, специалист за 2 рабочих дня до проведения экскурсии должен известить об этом заявителя по телефону или электронной почте и предложить другую дату и время проведения экскурсии.

3.7. Если заявитель не может в назначенное время приехать на экскурсию, он должен известить об этом Учреждение по телефону, лично, через Интернет не позднее, чем за 2 дня до назначенного времени начала экскурсии.

3.8. В случае если заявка не соответствует условиям и требованиям по предоставлению муниципальной услуги специалист готовит ответ заявителю с мотивированным отказом в предоставлении муниципальной услуги.

Специалист информирует заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью средств электронной связи) об отказе в предоставлении муниципальной услуги в течение 2 рабочих дней до начала проведения экскурсии.

3.9. Муниципальная услуга считается предоставленной, если обращение заявителя включено в График проведения экскурсий.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по осуществлению муниципальной услуги, осуществляется директором Учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента.

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором Учреждения.

4.3. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) или внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.4. Контроль полноты и качества осуществления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Учреждения.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

5.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу) в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуется, директору Учреждения.

5.2. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и должно содержать:

- фамилию, имя, отчество физического лица, его место жительства или пребывания;
- фамилию, имя и отчество должностного лица (при наличии информации) либо должность, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть жалобы.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

5.3. Обращение не рассматривается в случае:

- отсутствия в обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- отсутствия в обращении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну;
- если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

5.4. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностного лица Учреждения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

5.5. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица Учреждения, решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Заказ на проведение экскурсий в муниципальных музеях»

Директору МБУК
«Музей истории и культуры Среднего Прикамья»

(Ф.И.О. директора)
От _____
(Ф.И.О. заявителя)

Проживающего по адресу: _____
(индекс, город, улица,

номер дома, квартира, телефон)

(адрес электронной почты)

ЗАЯВЛЕНИЕ.

Прошу Вас записать на экскурсию

(название экскурсии)

на _____
(указать дату и время)

(указать количество человек)

Дата, Подпись

Приложение № 2
к административному регламенту предоставления муниципальной услуги
«Заказ на проведение экскурсий в муниципальных музеях»

Бланк или угловой штамп заявителя с указанием адреса, телефона, факса, E-mail,

исх. номера и даты

*Директору МБУК
«Музей истории и культуры Среднего Прикамья»*

(Ф.И.О. директора)

ЗАЯВЛЕНИЕ.

(наименование организации, учреждения)

Прошу Вас записать на экскурсию

(название экскурсии)

на

(указать дату и время)

(указать количество человек)

Руководитель

(подпись)

(фамилия, инициалы)