

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«КРАСНОЯРУЖСКИЙ РАЙОН»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«19» января 2023 года

№ 12

**Об утверждении Административного
регламента предоставления
муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» администрация Краснояружского района

постановляет:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (прилагается).

2. Информационно-техническому отделу (Люлюченко М.В.) опубликовать настоящее постановление в газете «Наша жизнь», а также в сетевом издании «Наша Жизнь 31» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления Краснояружского района.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы администрации Краснояружского района Мовчан В.А.

**Глава администрации
Краснояружского района**



А.Е. Миськов

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Краснояржского района
от 19 января 2023 года № 12

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга), последовательность и сроки выполнения административных процедур, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе в электронной форме, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, порядок взаимодействия между должностными лицами, взаимодействия с заявителями.

1.2 Круг заявителей.

1.2.1 Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические и юридические лица, а также лица, уполномоченные представлять их интересы, на основании документа, подтверждающего указанное полномочие такого лица, заверенного надлежащим образом (далее – заявители).

1.3 Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1 Сведения о местонахождении, графике работы, справочном телефоне, адресе официального интернет-сайта учреждений культуры, адреса электронной почты учреждений культуры указаны в Приложении №1 к настоящему регламенту.

1.3.2 Информирование получателей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в учреждениях культуры через информационные стенды и при устном консультировании с использованием средств телефонной связи, электронной почты;

- посредством размещения сведений на официальном интернет-сайте МУК «Краснояржский краеведческий музей» (<http://muzeumyar.ru/>),

предоставляющего муниципальную услугу, официальном интернет-сайте управления культуры администрации Краснояружского района (<https://yarugakultura31.ru/>), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал; ЕПГУ) (www.gosuslugi.ru), на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области (www.gosuslugi31.ru) (далее – Региональный портал), на портале «Белогорье. Культурный регион» (<https://bel.cultreg.ru>).

1.3.3 При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты учреждений культуры подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим вопросам. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста учреждения культуры, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.4 В целях доступности получения информации о муниципальной услуге для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается адаптация официальных сайтов учреждений культуры в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG).

1.3.5 Должностное лицо не позднее 10 рабочих дней до даты проведения экскурсии размещает на официальном Интернет-сайте учреждения культуры и на информационном стенде в помещении учреждения культуры анонс экскурсии, содержащий следующую информацию:

- наименование экскурсии;
- дата, время и место проведения экскурсии;
- возрастные ограничения для зрителей;
- продолжительность экскурсии;
- стоимость экскурсии, а также осуществляет ежедневный мониторинг

официального интернет-сайта учреждения культуры с целью оперативного контроля за доступностью информации, ее достоверностью.

1.3.6 В случае изменений даты, времени проведения экскурсии, ее отмены, любых других изменений должностное лицо в течение 1 рабочего дня с момента поступления информации об изменении даты, времени проведения экскурсии, ее отмены корректирует информацию, размещенную ранее на официальном интернет-сайте учреждения культуры и на

информационном стенде в помещении учреждения культуры, с учетом изменений и дополнений.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1 Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

2.2 Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

- Муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением культуры «Краснояржский краеведческий музей», указанным в Приложении №1 к настоящему регламенту.

2.3 Наименование органов и организации, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги

- При предоставлении муниципальной услуги в качестве источников получения сведений, документов, материалов необходимых для предоставления муниципальной услуги, участие иных органов или организаций не предусмотрено.

2.4 Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию;
- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.5 Сроки предоставления муниципальной услуги

2.5.1 Муниципальная услуга предоставляется в срок, не превышающий 2 рабочих дней со дня регистрации заявления.

2.5.2 При выявлении оснований приостановления предоставления муниципальной услуги орган, предоставляющий муниципальную услугу, в течение 1 рабочего дня уведомляет получателя о наличии препятствий к предоставлению муниципальной услуги.

2.5.3 Максимальный срок приостановления предоставления муниципальной услуги - 5 рабочих дней.

2.6 Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

2.6.1 Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте МУК «Краснояржский краеведческий музей», информационных стендах, ЕПГУ и РПГУ.

2.6.2 Орган, предоставляющий услугу, обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на своем официальном сайте, информационных стендах, ЕПГУ и РПГУ.

2.7 Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем (представителем заявителя), способы их получения заявителем

(представителем заявителя), в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

2.7.1 Для предоставления муниципальной услуги заявителем предоставляются следующие документы:

- запрос по форме, указанной в Приложении № 2 к регламенту;
- документ, удостоверяющий личность заявителя (подлежит возврату заявителю (представителю заявителя) после удостоверения его личности при личном приеме);
- документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, в случае, если запрос направлен третьим лицом.

2.7.2 Заявление и прилагаемые к нему документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть предоставлены (направлены) заявителем (представителем заявителя) следующими способами:

- лично в учреждение культуры;
- направлены посредством почтового отправления;
- направлены на адрес электронной почты;
- направлены в электронной форме через Единый портал, Региональный портал, сайт «Белогорье. Культурный регион» (при наличии технической возможности).

2.7.3 В случае направления пользователем запроса в бумажной форме такой запрос подписывается пользователем собственноручно. В случае подписания запроса в бумажной форме лицом, уполномоченным действовать от имени пользователя, обязательным приложением к такому запросу являются документы, подтверждающие указанное полномочие такого лица.

2.7.4 В случае если запрос направляется пользователем или уполномоченным лицом в электронной форме, такой запрос подписывается простой электронной подписью пользователя либо уполномоченного лица. В случае подписания уполномоченным лицом запроса в электронной форме обязательным приложением к такому запросу являются документы, подтверждающие указанные полномочия такого лица.

2.7.5 Предоставление муниципальной услуги в государственном автономном учреждении Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГАУ БО «МФЦ») реализовано через возможность подачи заявлений с использованием Единого портала, Регионального портала, сайта «Белогорье. Культурный регион» в секторе пользовательского сопровождения.

2.8 Исчерпывающий перечень документов для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

2.8.1 Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и которые

заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, отсутствует.

2.9 Указание на запрет требовать от заявителя представления документов, информации или осуществления действий

2.9.1 Запрещается требовать от заявителя:

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

– представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Белгородской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

– 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 следующих случаев:

– изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги;

– наличие ошибок в запросе о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

– истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

– выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

– предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, за

исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.9.2 При предоставлении муниципальной услуги запрещается:

– отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале, Региональном портале и официальном сайте МУК «Краснояржский краеведческий музей»

– отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале, Региональном портале и официальном сайте МУК «Краснояржский краеведческий музей».

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

2.10.1 Оснований для отказа в приеме и регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации законодательством Белгородской области не предусмотрено.

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

2.11.1 Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено:

- в случае проведения планового мероприятия в запрашиваемое время;
- в случае, если на момент подачи заявки экскурсионная группа сформирована;
- на период приостановления деятельности учреждения культуры в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;
- в случае отсутствия технической возможности для доступа к музейным предметам (форс-мажорные обстоятельства).

2.11.2 Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие тематики экскурсии, заявленной заявителем, в перечне проводимых экскурсий;
- заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени учреждения культуры;
- отсутствие свободного места в графике экскурсий в выбранный заявителем день и час экскурсионного посещения;
- несоответствие предоставленных заявителем документов требованиям п.16 регламента.

2.12 Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе

сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Белгородской области не предусмотрено.

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

Плата за предоставление муниципальной услуги не предусмотрена.

2.14 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут на одного заявителя.

2.15 Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

2.15.1 Запрос о предоставлении муниципальной услуги подлежит регистрации специалистом МУК «Краснояружский краеведческий музей», ответственным за прием и регистрацию в день их получения либо на следующий рабочий день в случае их получения после 16 часов текущего рабочего дня или в выходной (праздничный) день.

2.15.2 В случае если запрос о предоставлении муниципальной услуги подан в электронной форме, МУК «Краснояружский краеведческий музей» не позднее одного рабочего дня, следующего за днем подачи запроса, направляет заявителю электронное сообщение о принятии заявления. Регистрация заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, направленных в форме электронных документов, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в МУК «Краснояружский краеведческий музей».

2.15.3 Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в порядке, предусмотренном в разделе 3 настоящего регламента.

2.16 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 каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.16.1 Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;

- создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- беспрепятственный доступ для маломобильных групп граждан, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-поводырей; оборудование помещений пандусами, специальными ограждениями и перилами;

- беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, столы для инвалидов должны размещаться в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок;

- места ожидания обеспечиваются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками);

помещения должны иметь места для ожидания и приема заявителей, оборудованные столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов;

- помещения должны иметь санитарно-технические помещения (санузлы) со свободным доступом к нему в рабочее время;

- места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

2.16.2 Требования к местам проведения личного приема заявителей: кабинеты (окна) для приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием: номера кабинета (окна), фамилии, имени, отчества и должности работника, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- рабочее место работника, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном

объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях работником одновременно ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения заявителей.

2.17 Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность.

2.17.1. Показателем доступности муниципальной услуги являются: возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.17.2 Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб граждан на предоставление муниципальной услуги.

2.18 Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.18.1 Заявитель имеет право подачи заявления, необходимого для получения муниципальной услуги, а также получения результатов предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц) в любом структурном подразделении МФЦ (в секторе пользовательского сопровождения) по выбору заявителя (при наличии технической возможности).

2.18.2 При обращении за получением муниципальной услуги в электронном виде через ЕПГУ или РПГУ (при условии технической возможности) запрос подписывается простой электронной подписью заявителя либо уполномоченного лица.

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

3.1. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги

3.1.1 Исчерпывающий перечень административных процедур:

- прием и регистрация заявления;

- рассмотрение заявления и запись на обзорную, тематическую и (или) интерактивную экскурсию;

- выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.2 Прием и регистрация заявления

3.2.1 Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление от получателя заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2 Заявление может быть передано любым из перечисленных ниже способов:

- лично в учреждение культуры;

- в письменном виде по почте;

- по электронной почте;

- в электронной форме на официальных интернет-сайтах учреждений культуры (<http://muzeumyar.ru/>), через Единый или Региональный порталы.

В заявлении о предоставлении муниципальной услуги указывается способ получения уведомления о предоставлении муниципальной услуги: по телефону; в письменном виде по почте; по электронной почте.

3.2.3 При личном обращении заявителя в МУК «Краснояржский краеведческий музей» должностное лицо МУК «Краснояржский краеведческий музей»:

3.2.4 Устанавливает личность заявителя (физического лица, представителя физического или юридического лица), а при обращении представителя заявителя – полномочия действовать от его имени;

3.2.5 Принимает от получателя заявление и регистрирует его в журнале записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (Приложение №3 к настоящему регламенту).

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет не более 15 минут.

3.2.6 При направлении заявления по почте, электронной почте, через официальные сайты, Единые порталы датой приема заявления считается день его поступления в учреждение культуры.

Должностное лицо в отношении заявления, поступившего в электронной форме, осуществляет действия, указанные в пункте 40.2 настоящего регламента.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

3.2.7 Результатом административной процедуры является регистрация заявления в журнале записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.3 Рассмотрение заявления и запись на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию.

Основанием для начала выполнения административной процедуры является регистрация заявления.

3.3.1 Должностное лицо:

- устанавливает предмет обращения получателя;
- осуществляет запись получателя на экскурсию и подготовку ответа получателю.

Ответ получателю должен содержать: наименование экскурсии, дату, время и место проведения экскурсии, возрастные ограничения для зрителей, продолжительность и стоимость экскурсии, фамилию, имя, отчество, номер телефона исполнителя.

3.3.2 При выявлении оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги, определенных в п.24, должностное лицо в течение 1 рабочего дня уведомляет получателя способом, указанным в заявлении, о наличии препятствий к предоставлению муниципальной услуги и о переносе даты проведения экскурсии.

3.3.3 Результатом исполнения административной процедуры является запись на обзорную, тематическую и (или) интерактивную экскурсию и подготовка ответа получателю или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.4 Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня регистрации заявления.

3.4 Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги получателю

3.4.1 Основанием для начала исполнения административной процедуры является запись на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию в журнале записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.4.2 Должностное лицо уведомляет получателя о записи на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию способом, указанным в заявлении о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.3 Результатом исполнения административной процедуры является уведомление получателя о записи на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию.

3.4.4 Административная процедура осуществляется в день принятия решения.

3.5 Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала или Регионального портала (при наличии технической возможности), отдельных административных процедур.

3.5.1 Получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги.

На официальном сайте, Едином и Региональном портале размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов;
- круг заявителей;
- срок предоставления муниципальной услуги;
- результаты предоставления муниципальной, порядок представления результата предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- форма заявления (уведомлений), используемая при предоставлении муниципальной услуги. Информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся на официальном сайте, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области, предоставляется заявителю бесплатно. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной 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 взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или

3.5.2 Формирование заявления о предоставлении муниципальной услуги (при наличии технической возможности).

1) Формирование заявления заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале или Региональном портале, без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

На Едином и Региональном портале размещается образец заполнения электронной формы заявления.

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

3) При формировании заявления заявителю обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги;

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

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

г) заполнение полей электронной формы заявления 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 ЕПГУ и РПГУ, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

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

е) возможность доступа заявителя на Едином или Региональном портале к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев.

4) Сформированное и подписанное заявление, необходимое для предоставления муниципальной услуги, направляется в МУК «Краснояржский краеведческий музей» посредством Единого или Регионального портала.

3.5.3 Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (при наличии технической возможности).

1) МУК «Краснояржский краеведческий музей» обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию заявления, полученного в электронной форме, без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

2) Срок регистрации заявления не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления заявления после окончания рабочего дня, а также в выходные или праздничные дни, регистрация осуществляется в следующий рабочий день либо в первый рабочий день, следующий за выходным или праздничным днем соответственно.

3) Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также получения в установленном порядке информации об оплате муниципальной услуги заявителем.

При получении заявления в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль заявления. После его прохождения заявителю сообщается присвоенный заявлению в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого или Регионального портала заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного заявления.

4) Прием и регистрация заявления осуществляются должностным лицом структурного подразделения, ответственного за рассмотрение заявительных документов, поступивших посредством Единого или Регионального портала.

5) После регистрации заявление направляется в структурное

подразделение, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

б) После принятия заявления должностным лицом, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, статус заявления в личном кабинете

на Едином или Региональном портале обновляется до статуса «принято».

Получение результата предоставления муниципальной услуги (при наличии технической возможности).

В качестве результата предоставления муниципальной услуги заявитель по его выбору вправе получить подтверждение записи на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию в форме электронного документа.

3.5.4 Получение сведений о ходе выполнения запроса.

1) Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги. Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю органами (организациями) в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого или Регионального портала по выбору заявителя.

2) При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (описывается в случае необходимости дополнительно);

б) уведомление о начале процедуры предоставления муниципальной услуги (описывается в случае необходимости дополнительно);

в) уведомление об окончании предоставления муниципальной услуги либо мотивированном отказе в приеме заявления (описывается в случае необходимости дополнительно);

г) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (описывается в случае необходимости дополнительно);

д) уведомление о возможности получить результат предоставления муниципальной услуги (описывается в случае необходимости дополнительно).

3.5.5 Осуществление оценки качества предоставления услуги.

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество муниципальной услуги на Едином или Региональном портале.

3.6 Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги межведомственное взаимодействие не предусмотрено.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

4.1.1 Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами МУК «Краснояржский краеведческий музей», ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, на постоянной основе, а также путем проведения плановых и внеплановых проверок по соблюдению и исполнению положений настоящего регламента.

4.1.2 Текущий контроль осуществляется при визировании, согласовании и подписании документов, оформляемых в процессе предоставления муниципальной услуги.

4.2 Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1 Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется МУК «Краснояржский краеведческий музей» в форме плановых и внеплановых проверок.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав и законных интересов заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.2 Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

4.2.3 Результаты проверок оформляются в виде актов.

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

4.3.1 По результатам проведенных проверок в случае выявления фактов нарушения прав и законных интересов заявителей, соблюдения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, должностные лица МУК «Краснояржский краеведческий музей» несут персональную ответственность за принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги решения и действия (бездействие) в соответствии с их должностными регламентами и законодательством Российской Федерации.

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

4.4.1 Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МУК «Краснояржский краеведческий музей» нормативных правовых актов, а также положений регламента.

4.4.2 Проверки также могут проводиться по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

4.4.3 Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги имеют право направлять индивидуальные и коллективные обращения с предложениями по совершенствованию порядка предоставления муниципальной услуги, а также жалобы и запроса на действия (бездействие) должностных лиц и принятые ими решения, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.4.4 Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о соблюдении положений настоящего регламента, сроках исполнения административных процедур в ходе рассмотрения их запроса путем устных (по телефону) или письменных обращений.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

5.1 Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба).

5.1.1 Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги в случаях, предусмотренных статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

5.2 Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2.1 В случае обжалования решений и действий (бездействия) МУК «Краснояржский краеведческий музей», предоставляющего муниципальную

услугу, его должностных лиц жалоба подается для рассмотрения в МУК «Краснояржский краеведческий музей» на имя руководителя в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, по почте.

5.3 Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого и (или) Регионального портала (при наличии технической возможности).

5.3.1 МУК «Краснояржский краеведческий музей» обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа власти, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, посредством размещения информации:

- на стендах в местах предоставления муниципальной услуги;
- на официальных сайтах органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- на Едином и Региональном портале в разделе «Дополнительная информация» соответствующей муниципальной услуги;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа власти, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.4 Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.4.1 Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) МУК «Краснояржский краеведческий музей», его должностных лиц, регулируется:

- 1) Статьями 11.1-11.3 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;
- 2) Постановлением правительства Белгородской области от 12.11.2012 N 456-пп «О приеме и рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти, государственных органов области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих»;

5.4.2 Полная информация о порядке подачи и рассмотрении жалобы на решения и действия (бездействие) МУК «Краснояржский краеведческий музей», предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц размещена в разделе «Дополнительная информация» соответствующей муниципальной услуги на Едином портале по адресу: www.gosuslugi.ru и Региональном портале по адресу: www.gosuslugi31.ru.

Приложение № 1 к
административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
"Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии"

Перечень учреждений культуры, представляющих муниципальную услугу

N п/п	Наименование учреждения	E- mail	Адрес	Телефон	Сайт	Режим работы
1	МУК «Краснояружский краеведческий музей»	krasnoyaruzhsky. muzey@yandex.ru	309420, Белгородская обл., ул. Театральная, 1	8-47263-46- 6-80	http://muzeumya.ru/	вторник - пятница: с 9-00 до 18-00 ч., суббота: с 10-00 до 19-00 ч., воскресенье: с 10-00 до 18- 00. Без обеденного перерыва. Выходные дни: понедельник.

Приложение № 2 к
административному регламенту предоставления
муниципальной услуги
"Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии"

**Заявление
об оказании муниципальной услуги**

Руководителю

(полное наименование учреждения культуры)

(ФИО)

от _____

(ФИО)

(адрес, контактный телефон, адрес электронной почты)

Заявление

Прошу Вас записать на

*(наименование обзорной, тематической, интерактивной
экскурсии)*

Численность экскурсионной группы _____ человек

Дата проведения экскурсии «__» _____ 20__ года

Время проведения экскурсии _____ часов _____ мин

Сведения о наличии прав на льготное посещение (при наличии документов,
удостоверяющих _____ льготу)

_____.

Конечный результат предоставления муниципальной услуги прошу: вручить
при личном обращении, уведомить по телефону, уведомить по электронной
почте, направить почтовым отправлением (нужное подчеркнуть).

_____ «__» _____ 20__ года

(подпись)