Приложение к постановлению Администрации муниципального

образования поселок Уренгой

от 24 ноября 2016 № 252

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

муниципального бюджетного учреждения культуры «Уренгойский краеведческий музей»

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

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент муниципального бюджетного учреждения культуры «Уренгойский краеведческий музей» по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - Административный регламент, муниципальная услуга) разработан в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=BBB6B5C0327C648D4EE274858E8284BFC473C1835E82C1DE71C517A6F493D9608D1F84E520E20A57d7I8F) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

**Круг заявителей**

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические и юридические лица либо уполномоченные ими представители (далее - заявители).

**Порядок информирования о предоставлении**

**муниципальной услуги**

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1) Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уренгойский краеведческий музей» (далее – Музей, исполнитель).

Музей расположен по адресу:

629860, Ямало-Ненецкий автономный округ, Пуровский район, пгт. Уренгой, микрорайон 5, дом 2а.

Справочные телефоны - факс: (34934) 9-22-75

Электронный адрес: e-mail: urn.museum@mail.ru;

График работы:

Вторник-пятница: с 11:00 до 18:00.

Суббота, воскресенье: с 14:00 до 17:00.

Понедельник: выходной день.

Санитарный день – последний день месяца.

График работы в период с 01 июня по 31 августа:

Понедельник - пятница - с 11.00 до 17.00.

Суббота: с 14.00 до 16.00.

Воскресенье: выходной день.

Санитарный день – последний день месяца.

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, установленному статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации, график работы изменяется – продолжительность рабочего дня уменьшается на один час.

2) информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления представляется:

- непосредственно специалистами Музея;

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

- посредством размещения на официальном сайте муниципального образования поселок Уренгой с сети Интеренет www.mo-urengoy.ru;

- публикации в средствах массовой информации;

- на информационных стендах размещенных непосредственно в помещении Музея, уличных информационных стендах.

На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

- режим работы Музея;

- информация о процедуре исполнения муниципальной услуги;

- номера телефонов, факсов, адрес электронной почты учреждения;

- книга отзывов.

3) для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Музея, участвующим в предоставлении муниципальной услуги;

- в письменной форме лично или почтой в адрес Музея;

- в письменной форме по адресу электронной почты Музея (urn.museum@mail.ru).

1.4. Информирование заявителей проводится в устной и письменной формах.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения, в которое поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другой телефонный номер специалиста по которому можно получить интересующую информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Музей.

Специалисты, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подписывается директором Музея либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

2.2. Наименование исполнителя муниципальной услуги, предоставляющего муниципальную услугу, - муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уренгойский краеведческий музей».

Специалисты исполнителя муниципальной услуги не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

**Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

- отказ в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

**Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.4. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии осуществляется:

- в течение 15 минут с момента регистрации личного обращения заявителя;

- в течение 15 минут с момента устного обращения заявителя, в том числе по телефону;

- в случае предоставления муниципальной услуги посредством письменного обращения почтой в адрес исполнителя, в том числе посредством электронной почты, а также обращения заявителя через официальный сайт исполнителя: не позднее 5 рабочих дней с момента регистрации обращения заявителя.

**Правовые основания для предоставления**

**муниципальной услуги**

2.5. Нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципального образования поселок Уренгой непосредственно регламентирующими предоставление муниципальной услуги являются:

1) [Конституция](consultantplus://offline/ref=BBB6B5C0327C648D4EE274858E8284BFC773C48F54D596DC209019dAI3F) Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (Российская газета, 25.12.1993, № 237);

2) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=BBB6B5C0327C648D4EE274858E8284BFC473C18B5980C1DE71C517A6F493D9608D1F84E520E30B5Ed7I5F) от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Российская газета, 08.10.2003, Допвыпуск № 3316);

3) [Закон](consultantplus://offline/ref=BBB6B5C0327C648D4EE274858E8284BFC47DC6835883C1DE71C517A6F493D9608D1F84EDd2I0F) Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Российская газета, 17.11.1992, № 248; ведомости СНД и ВС Российской Федерации, 19.11.1992, № 46, ст. 2615);

4) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Российская газета, 2006, № 165);

5) Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=BBB6B5C0327C648D4EE274858E8284BFC473C1835E82C1DE71C517A6F493D9608D1F84E520E20A57d7I8F) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31; Российская газета от 30.07.2010, Федеральный выпуск № 5247);

6) Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (Российская газета, 04.06.1996, Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 22, ст. 2591);

7) Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 27 апреля 2011 года № 38-ЗАО «О культуре в Ямало-Ненецком автономном округе» (Ведомости Законодательного Собрания Ямало-Ненецкого автономного округа, апрель, 2011, № 3-1; Красный Север, 05.05.2011, спецвыпуск № 23);

8) Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Уренгойский краеведческий музей».

**Перечень документов, необходимых для предоставления**

**муниципальной услуги**

2.6. Для получения муниципальной услуги при обращении к исполнителю заявитель представляет запрос (приложение № 1 к настоящему Административному регламенту).

При устном обращении, в том числе по телефону, представление документов не требуется.

Непредставление заявителем запроса, указанного в настоящем пункте, не является основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Специалисты исполнителя муниципальной услуги не вправе требовать от заявителя представления документов, не указанных в настоящем пункте, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.7. Запрос должен соответствовать следующим требованиям:

1) текст запроса написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники (форма запроса доступна для заполнения и копирования на Региональном портале и /или Едином портале, на официальном сайте Администрации муниципального образования поселок Уренгой в сети Интеренет [www.mo-urengoy.ru](http://www.mo-urengoy.ru), раздел «Подведомственный учреждения», подраздел «МБУК «Уренгойский краеведческий музей»);

2) фамилия, имя и отчество (наименование) заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;

3) в запросе отсутствуют неоговоренные исправления;

4) запрос не исполнен карандашом.

**Перечень оснований для отказа в приеме документов,**

**необходимых для предоставления муниципальной услуги,**

**приостановления или отказа в предоставлении**

**муниципальной услуги**

2.8. Основания для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

* 1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие свободных мест;

- отсутствие экскурсий, на которые заявитель желает записаться.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми**

**и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

2.11. Муниципальная услуга предоставляется без предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

**Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины**

**или иной платы, взимаемой за предоставление**

**муниципальной услуги**

2.12. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления**

**о предоставлении государственной услуги и при получении**

**муниципальной услуги**

2.13. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 15 минут.

2.14. Максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов и регистрацию заявителя на предоставление муниципальной услуги, составляет 10 минут.

**Срок и порядок регистрации обращения заявителя**

**о предоставлении муниципальной услуги,**

**в том числе в электронной форме**

2.15. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, регистрируются в день их представления исполнителю.

**Требования к помещениям предоставления**

**муниципальной услуги**

2.16. Зал ожидания должен отвечать следующим требованиям:

места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

места для ожидания должны быть оборудованы средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, средствами оказания первой медицинской помощи;

служебные кабинеты, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

- наличие места общественного пользования (туалеты).

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется услуга;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется услуга;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

территория, прилегающая к Музею, должна быть оборудована стоянками для автомобильного транспорта заявителей. На стоянке должно быть не менее 10% мест (но не менее одного места) для парковки специальных транспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства.

Доступ к парковочным местам является бесплатным.

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.17. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Единица измерения | Нормативное значение |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Наличие полной и достоверной, доступной для заявителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном Интернет-сайте муниципального образования поселок Уренгой www.mo-urengoy.ru, в информационной системе "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа" (www.pgu-yamal.ru) и/или "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) | да/нет | да |
| 2. | Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего Административного регламента (места ожидания, места для заполнения заявителями документов и предоставления муниципальной услуги, места общего пользования) | да/нет | да |
| 3. | Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию | % | не менее 95 |
| 4. | Транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги - близость остановок общественного транспорта | да/нет | да |
| 5. | Количество обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги | % | 0 |
| 6. | Доля заявителей, получивших муниципальную услугу с нарушением установленного срока предоставления муниципальной услуги, от общего количества заявителей | % | 0 |
| 7. | Обеспечение обратной связи заявителя с исполнителем муниципальной услуги | да/нет | да |
| 8. | Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги: | раз/минут |  |
| - при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги; | 1/15 |
| - при получении сведений о результате предоставления муниципальной услуги | 1/15 |
| 9. | Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий | да/нет | да |
| 10. | Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг | да/нет | нет |
| 11. | Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга | да/нет | да |
| 12. | Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги, от общего количества заявителей | % | 100 |

**Иные требования к предоставлению муниципальной услуги**

2.18. Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявителям предоставляется возможность направить заявление о предоставлении муниципальной услуги через государственную информационную систему «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» (www.pgu-yamal.ru) и/или «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) путем заполнения специальной интерактивной формы.

В процессе предоставления муниципальной услуги заявитель вправе обращаться к исполнителю по мере необходимости, в том числе за получением информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур (действий), требования**

**к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения**

**административных процедур (действий) в электронной форме**

3.1. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в [приложениях №](#P541)[№](#P588) 2, 3 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.2.1. При письменном обращении заявителя в адрес исполнителя муниципальной услуги либо при поступлении запроса по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту, а также при устном обращении заявителя в адрес исполнителя, в том числе по телефону, Региональному порталу и/или Единый портал:

1) принятие запроса;

2) рассмотрение запроса и оформление результата предоставления муниципальной услуги;

3) выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.2.2. При предоставлении муниципальной услуги в электронном виде:

1) подключение к официальному сайту Администрации муниципального образования поселок Уренгой, http://[www.mo-urengoy.ru](http://www.mo-urengoy.ru), раздел «Подведомственный учреждения», подраздел «МБУК «Уренгойский краеведческий музей», скачивание формы запроса, направление запроса на электронную почту.

2) рассмотрение запроса и оформление результата предоставления муниципальной услуги;

3) выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

**Принятие запроса**

3.3.Основанием для начала исполнения административной процедуры является запрос заявителя в адрес исполнителя муниципальной услуги либо поступление запроса по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

Специалист, в обязанности которого входит принятие и рассмотрение запроса:

1) проверяет соответствие представленного запроса требованиям, установленным пунктом 2.7. настоящего Административного регламента;

2) регистрирует поступление запроса.

Результатом административной процедуры является принятие запроса.

Продолжительность административной процедуры - не более 5 минут.

**Рассмотрение запроса и оформление результата предоставления**

**муниципальной услуги**

3.4. Основанием для начала процедуры рассмотрения запроса и оформления результата предоставления муниципальной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение запроса заявителя, письменного запроса заявителя, а также устного обращения заявителя в адрес исполнителя, в том числе по телефону.

При получении запроса заявителя специалист, ответственный за рассмотрение запроса заявителя, устанавливает:

- предмет обращения заявителя;

- наличие полномочий учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия исполнителя муниципальной услуги, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, принимает решение о предоставлении муниципальной услуги заявителю.

Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность административной процедуры - не более 5 минут.

**Выдача результата предоставления**

**муниципальной услуги заявителю**

3.5. Основанием для начала исполнения административной процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

Решение о предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, в соответствии с установленными правилами делопроизводства исполнителя.

В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия учреждения и отсутствуют определенные пунктом [2.10.](#sub_27) настоящего Административного регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, уполномоченный на рассмотрение обращения заявителя:

- осуществляет запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии заявителя;

- уведомляет заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде посредством электронной почты.

В случае если имеются определенные пунктом [2.10.](#sub_27) настоящего Административного регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, уполномоченный на рассмотрение обращения заявителя:

- готовит проект мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- уведомляет заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде посредством электронной почты.

Результатом административной процедуры является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо отказ в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Продолжительность административной процедуры не более 5 рабочих дней.

**IV. Формы контроля за исполнением**

**Административного регламента**

**Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений административного регламента**

4.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами, осуществляется руководителем исполнителя.

4.2. Общий контроль деятельности Музея осуществляется Администрацией муниципального образования поселок Уренгой, выполняющей функции и полномочия Учредителя.

Администрация муниципального образования поселок Уренгой расположена по адресу: 629860, Ямало-Ненецкий автономный округ, Пуровский район, пгт. Уренгой, ул. Геологов, стр.46А, телефон для справок: (34934) 9-30-05, электронная почта: urn@pur.yanao.ru, официальный интернет-сайт: www.mo-urengoy.ru.

**Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги**

4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми в соответствии с утвержденным Учредителем планом проверок, либо внеплановыми.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает Глава поселка либо иное уполномоченное лицо.

Основаниями для проведения внеплановой проверки являются:

- получение от органов государственной власти, органов местного самоуправления, прокуратуры Российской Федерации и правоохранительных органов, информации о предполагаемых или выявленных нарушениях законодательства Российской Федерации, содержащей нормы, регулирующие соответствующую сферу деятельности учреждения;

- обращения граждан и юридических лиц с жалобой на нарушения законодательства, в том числе на качество предоставления муниципальной услуги.

В случае проведения Учредителем внеплановой проверки учреждение не уведомляется.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

**Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.4. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги и в случае выявления нарушений, влечет применение к виновным лицам мер ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности исполнителя муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнителя муниципальной услуги, а также должностных лиц**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц (работников), предоставляющих муниципальную услугу в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Жалоба подается в Музей в письменной форме, в том числе при личном обращении заявителя, или в электронном виде. В случае если обжалуются решения руководителя Музея, жалоба подается на имя Главы муниципального образования поселок Уренгой.

Жалоба должна содержать:

а) наименование исполнителя либо специалиста исполнителя, действия (бездействие) которых обжалуются;

б) Фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействий) Музея либо специалиста Музея;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Музея либо специалиста Музея. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

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

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

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

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Музеем в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.4. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем по адресу электронной почты Музея (urn.museum@mail.ru).

5.5. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.3. настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных [электронной подписью](garantf1://12084522.21/), вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.6. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

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

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ж) отказ Музея, специалистов Музея в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](garantf1://12025267.563/) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.8. Музей обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Музея, специалистов Музея посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на их официальных сайтах;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Музея, специалистов Музея, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

5.9. Жалоба, поступившая в Музей, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в срок, не превышающий 15 календарных дней со дня ее регистрации.

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

5.10. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7](garantf1://12077515.11027/) [статьи 11.2](garantf1://12077515.11027/) Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Музея принимает решение об удовлетворении жалобы, либо об отказе в её удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Музей принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

5.12. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, рассмотревшего жалобу, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного [электронной подписью](garantf1://12084522.21/) директора учреждения.

5.14. Музей отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Музей вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

5.16. Заявитель имеет право:

- получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

- в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к Административному регламенту по

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

ФОРМА ЗАПРОСА

для получения муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

Директору МБУК «УКМ»

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(юридическое или физическое лицо)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(контактный телефон)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес, электронная почта)

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование темы экскурсии, на которую заявитель желает записаться)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(удобные для заявителя дата и время проведения экскурсии)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

Дата исполнения "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Подпись исполнителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(заполняет сотрудник исполнителя)

Приложение № 2

к Административному регламенту по

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

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ К ИСПОЛНИТЕЛЮ

Сообщение результата предоставления муниципальной услуги заявителю

Рассмотрение запроса

Принятие запроса

Обращение заявителя к исполнителю

Отказ в записи на обзорную, тематическую или интерактивную экскурсию

Запись на обзорную, тематическую или интерактивную экскурсию

Сообщение результата предоставления муниципальной услуги заявителю

Приложение № 3

к Административному регламенту по

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

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Подключение заявителя к официальному сайту Администрации муниципального образования поселок Уренгой [www.mo-urengoy.ru](http://www.mo-urengoy.ru)

Отказ в записи на обзорную, тематическую или интерактивную экскурсию

Сообщение результата предоставления муниципальной услуги заявителю

Сообщение результата предоставления муниципальной услуги заявителю

Запись на обзорную, тематическую или интерактивную экскурсию

Рассмотрение запроса

Переход по ссылке

раздел «Подведомственные учреждения», подраздел «МБУК «Уренгойский краеведческий музей», скачивание формы запроса, направление запроса на электронную почту: urn.museum@mail.ru