

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
городского округа «Город Лесной»  
от 29.11.2016 № 1597  
«Об утверждении административного  
регламента предоставления МБУ «Музейно-  
выставочный комплекс» муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические  
и интерактивные экскурсии на территории  
городского округа «Город Лесной»

**Административный регламент  
предоставления МБУ «Музейно-выставочный комплекс»  
муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на  
территории городского округа «Город Лесной»**

**Раздел 1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования Регламента.**

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа «Город Лесной» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества муниципального управления, упрощения процедур получения муниципальной услуги, повышения качества ее предоставления, определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги, а также регулирует иные отношения между заявителями и участниками предоставления муниципальной услуги.

**1.2. Круг заявителей.**

Заявителями на предоставление муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа «Город Лесной» (далее – услуга) являются заинтересованные физические и юридические лица.

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.**

Организация ответственная за предоставление услуги – Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс» (далее – МБУ «МВК»). Вышестоящая организация ответственная за организацию предоставления услуги – муниципальное казенное учреждение «Отдел культуры администрации городского округа «Город Лесной» (далее - МКУ «Отдел культуры»). Информация об МКУ «Отдел культуры», МБУ «МВК», их местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы приводится в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.1. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется МБУ «МВК» следующими способами:

- 1) непосредственно в помещениях, на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление услуги;
- 2) в рекламной продукции на бумажных носителях;
- 3) на официальном сайте;
- 4) при обращении по телефону – в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- 5) при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты;
- 6) при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

Консультирование по вопросам предоставления услуги проводится в двух формах: устно (лично или по телефону) и письменно.

Информирование в письменной форме осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления услуги. Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании организации, в которую поступил звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При информировании посредством личного обращения заявителя специалист, ответственный за такое информирование, должен дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Время ожидания заявителем приема специалистом - не более 15 минут с момента обращения.

1.3.2. На Интернет-сайте МБУ «МВК» (<http://museum-lesnoy.ru/>) размещается следующая информация:

- 1) полное наименование и полный почтовый адрес МБУ «МВК», предоставляющего услугу;
- 2) номера справочных телефонов МБУ «МВК», предоставляющего услугу;
- 3) блок-схема, наглядно отображающая алгоритм предоставления услуги;
- 4) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);
- 5) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).

1.3.3. На информационных стендах в помещениях МБУ «МВК» размещается следующая информация:

- 1) текст административного регламента;
- 2) извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;
- 3) перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;
- 4) схема размещения консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;
- 5) местонахождение и контактные телефоны МКУ «Отдел культуры», осуществляющего контроль за предоставлением услуги.

1.3.4. Консультации оказываются специалистами МБУ «МВК» и ответственными лицами МКУ «Отдел культуры» по следующим вопросам:

- 1) о порядке предоставления услуги;
- 2) сведения о месте нахождения и контактных телефонах МБУ «МВК», осуществляющем оказание услуги;
- 3) об адресе Интернет-сайта МБУ «МВК», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области»;
- 4) о процедуре регистрации заявителей на федеральном или региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций);
- 5) о наименовании нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги;
- 6) о режиме приема специалистами МБУ «МВК», оказывающими услугу;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги.

## **Раздел 2. Стандарт предоставления услуги**

### **2.1. Наименование услуги.**

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа «Город Лесной».

### **2.2. Наименование учреждения, предоставляющего услугу.**

Услугу предоставляет Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс».

### **2.3. Результат предоставления услуги.**

Результатом предоставления услуги является:

- 1) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа «Город Лесной»;
- 2) обоснованный отказ в предоставлении услуги.

### **2.4. Срок предоставления услуги.**

Сроки предоставления услуги определяются в зависимости от способа обращения заявителя и от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента.

#### **2.4.1. По телефону:**

При использовании средств телефонной связи услуга предоставляется получателю в момент обращения.

В случае если специалист МБУ «МВК», ответственный за оказание услуги не может ответить на вопрос получателя услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос получателя услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую ему информацию.

#### **2.4.2. На информационном стенде учреждения:**

На информационном стенде, расположенном непосредственно в помещении МБУ «МВК», информация предоставляется в соответствии с режимом работы учреждения.

#### **2.4.3. На Интернет-сайте МБУ «МВК» информация предоставляется круглосуточно.**

#### **2.4.4. По письменным обращениям:**

При информировании о результате предоставления услуги в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес обратившегося, в срок не позднее 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

При информировании о результате предоставления услуги в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения в журнале входящей корреспонденции.

2.4.5. При личном обращении услуга предоставляется в соответствии с графиком работы специалиста, ответственного за предоставление услуги. Максимальное время предоставления услуги при личном обращении составляет 15 минут.

Граждане, обратившиеся в МБУ «МВК» с целью получения услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении услуги и о сроках выдачи результатов услуги.

## **2.5. Правовые основания для предоставления услуги.**

- 1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- 2) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 3) Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 4) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- 5) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 7) Федеральный закон от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- 8) Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;
- 9) Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- 10) Областной закон от 27.12.2004 № 232-ОЗ «О музейном деле в Свердловской области»;
- 11) Постановление главы администрации городского округа «Город Лесной» от 28.06.2011 № 538 «Об исполнении положений Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»»;
- 12) Положение о муниципальном казенном учреждении «Отдел культуры администрации городского округа «Город Лесной», утвержденное решением Думы городского округа «Город Лесной» от 28.03.2012 № 10;
- 13) Устав Муниципального бюджетного учреждения «Музейно-выставочный комплекс».

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги.**

2.6.1. Документы и информация, которые заявитель должен предоставить самостоятельно (в том числе документы личного хранения), порядок и способы их предоставления:

– устное или письменное обращение (запрос) о предоставлении услуги (форма в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту).

2.6.2. Предоставления документов и информации, выдаваемых по результатам оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении услуг, которые заявитель должен представить самостоятельно, не требуется.

2.6.3. Предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организациях, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не требуется.

2.6.4. Требование предоставления заявителем других документов в качестве основания для предоставления услуги не допускается.

## **2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для представления услуги.**

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, не имеется.

## **2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:**

- 1) запрашиваемая информация не связана с деятельностью МБУ «МВК» по оказанию услуги;
- 2) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;
- 3) текст письменного или электронного обращения не поддается прочтению;
- 4) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 5) отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения музея;
- б) завершение установленной законом процедуры ликвидации МБУ «МВК», оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем.

## **2.9. Услуга предоставляется заявителю бесплатно.**

## **2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги.**

2.10.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче заявителем письменного обращения непосредственно в МБУ «МВК» не должно превышать 15 минут.

2.10.2. Время ожидания в очереди при получении ответа на обращение заявителем лично не должно превышать 15 минут.

## **2.11. Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги.**

Письменное обращение (запрос) заявителя, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления обращения в учреждение.

## **2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.**

2.12.1. Места ожидания для граждан должны быть оборудованы:

- средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;
- средствами оказания первой медицинской помощи;
- местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;
- посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т. д.);
- столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т. д.).

2.12.2. В местах ожидания размещен стенд с информацией о порядке предоставления услуги, графике работы специалистов.

2.12.3. Места ожидания соответствуют установленным санитарным требованиям.

Помещение, в котором осуществляется исполнение услуги, и сотрудники учреждения должны обеспечивать:

- условия для беспрепятственного доступа к зданию для предоставления муниципальной услуги для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) (далее - инвалидов);
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной услуге, с учетом

ограничений их жизнедеятельности;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание специалистами помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.12.4. Рабочие места специалистов, предоставляющих услугу, должны соответствовать установленным санитарным требованиям, оборудованы компьютерами и оргтехникой.

### **2.13. Показатели доступности и качества услуги.**

2.13.1. Основными показателями доступности услуги являются:

- обеспечение возможности направления запроса в МБУ «МВК», предоставляющее услугу, по электронной почте;
- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;
- размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;
- продолжительность взаимодействий заявителя с сотрудниками учреждения при предоставлении услуги не более 15 мин.

2.13.2. Основными показателями качества услуги являются:

- удовлетворенность порядком информирования об услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;
- отсутствие нарушения сроков рассмотрения запросов заявителей;
- возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

### **2.14. Предоставление услуги в электронной форме.**

В электронной форме услуга предоставляется через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и/или Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области ([www.66.gosuslugi.ru](http://www.66.gosuslugi.ru)) в порядке, установленном федеральными, региональными законами; местными нормативными правовыми актами и настоящим административным регламентом.

## **Раздел 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**

### **3.1. Состав административных процедур.**

Предоставление юридическим и физическим лицам услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) приём, первичная обработка и регистрация обращения (запроса) о предоставлении услуги;
- 2) рассмотрение обращения (запроса), подготовка и направление заявителю ответа или мотивированного отказа в предоставлении услуги.

**3.2. Блок-схема предоставления услуги представлена в Приложении № 3 к настоящему административному регламенту.**

### **3.3. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.**

**3.3.1. Приём, первичная обработка и регистрация обращения (запроса) о предоставлении услуги.**

3.3.1.1. Основанием для начала предоставления услуги является поступление в МБУ «МВК» обращения (запроса) заявителя о записи на экскурсию.

Обращение (запрос) может поступить одним из следующих способов:

- при личном обращении или по телефону;
- почтовым отправлением или по электронной почте.

3.3.1.2. Прием, первичная обработка и регистрация **устного обращения** заявителя, поступившего при личном обращении либо по телефону, осуществляется по адресу и телефону, указанным в Приложении № 1 настоящего административного регламента.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты учреждения в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Информация предоставляется в устной форме.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени и отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 20 минут.

Лицами, ответственными за предоставление информации по запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо обращении по телефону, являются специалисты МБУ «МВК», назначенные приказом директора учреждения (контактная информация в Приложении № 1 настоящего административного регламента).

Результатом исполнения административной процедуры является принятие учреждением и регистрация устного или письменного обращения (запроса) о предоставлении услуги, создание электронной карточки обращения.

3.3.1.3. Прием, первичная обработка и регистрация обращений **заявителей, поступивших почтовой связью или по электронной почте**, осуществляется по почтовому или электронному адресам, указанным в Приложении № 1 настоящего административного регламента.

Письменное обращение (запрос) заявителя оформляется на бланке (Приложение № 2 настоящего административного регламента) с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить уведомление о предоставлении/отказе в предоставлении услуги.

При первичной обработке письменного обращения специалист МБУ «МВК», ответственный за прием и регистрацию корреспонденции:

- проверяет правильность адресования и целостность упаковки (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);
- вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;
- при получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т. д.), передает, не вскрывая конверт, директору учреждения для принятия решения по отправке в правоохранительные органы.

Электронная почта просматривается специалистом МБУ «МВК», ответственным за прием и регистрацию корреспонденции не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется аналогично поступившим обращениям на бумажном носителе.

Письменное обращение, в т.ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в МБУ «МВК». Регистрация обращений производится в день поступления за час до окончания рабочего дня. Обращения, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

Лицами, ответственными за организацию приёма, первичной обработки и регистрации корреспонденции, являются специалисты МБУ «МВК», назначенные приказом директора учреждения (контактная информация в Приложении № 1 настоящего административного регламента).

Результатом исполнения административной процедуры является создание электронной карточки обращения и передача обращения на рассмотрение специалисту, ответственному за подготовку информации.

### ***3.3.2. Рассмотрение обращения (запроса), подготовка и направление заявителю ответа или мотивированного отказа в предоставлении услуги***

3.3.2.1. Основанием для начала исполнения процедуры является поступление обращений заявителя от специалиста МБУ «МВК», ответственного за приём и регистрацию корреспонденции, специалисту МБУ «МВК», ответственному за предоставление услуги.

При **устном обращении** заявителя, поступившем при личном обращении либо по телефону, специалист МБУ «МВК», ответственный за предоставление услуги уточняет, на какой вид экскурсии, дату и время хочет записаться заявитель, определяет, имеется ли возможность осуществить запись и дает ответы на поставленные заявителем вопросы.

Экскурсия проводится для группы, в составе которой не менее 10 и не более 30 человек.

Результатом исполнения административной процедуры при личном обращении или по телефону является запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (в случае невозможности провести экскурсию в сроки, указанные заявителем, учреждение вправе предложить заявителю другую дату проведения экскурсии), либо обоснованный отказ в предоставлении услуги. Устное обращение считается рассмотренным, когда в журнале регистрации исполнитель сделал отметку с указанием результата рассмотрения.

Максимальное время предоставления услуги в устной форме составляет 15 минут.

При письменном обращении **заявителя, поступившем почтовой связью или по электронной почте**, специалист, ответственный за предоставление услуги, рассматривает заявление, полученное от специалиста ответственного за приём и регистрацию входящей корреспонденции, на предмет правильности его оформления, проверяет возможность предоставления услуги в запрашиваемые сроки.

В случае соответствия заявления установленным требованиям и возможности проведения экскурсии в указанные сроки специалист МБУ «МВК» готовит ответ о записи заявителя на экскурсию либо о невозможности проведения экскурсии в указанные сроки (учреждение вправе предложить заявителю другую дату проведения экскурсии) в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает объем предоставления запрашиваемой услуги.

Экскурсия проводится для группы, в составе которой не менее 10 и не более 30 человек.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, указанных в п.2.8., специалист МБУ «МВК», ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку обоснованного отказа в предоставлении услуги в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении услуги.

В ответе на письменное обращение заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок должностного лица МБУ «МВК», осуществляющего подготовку ответа. Письменный ответ направляется на подпись директору МБУ «МВК».

После подписания ответ на обращение передается специалисту МБУ «МВК», ответственному за прием и регистрацию корреспонденции, регистрируется с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции и направляется заявителю на указанный им адрес по почте (по электронной почте).

Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение обращения заявителя и предоставление запрашиваемой им услуги, либо обоснованный отказ в предоставлении услуги.

Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 дней.



## **Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

4.1.1. Внутренний (текущий) контроль за предоставлением услуги осуществляется директором МБУ «МВК», предоставляющего услугу, путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Свердловской области, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений.

4.1.2. Внешний контроль за выполнением административного регламента осуществляется должностными лицами МКУ «Отдел культуры», ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.

4.1.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги.

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

4.2.1. Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается начальником МКУ «Отдел культуры».

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании плана работы МКУ «Отдел культуры».

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) специалистов и должностных лиц в связи с предоставлением услуги, а также по истечении срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги формируется комиссия, состав которой утверждается начальником МКУ «Отдел культуры».

4.2.5. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

### **4.3. Персональная ответственность специалистов, оказывающих услугу, руководителя МБУ «МВК» закреплена в их должностных инструкциях.**

### **4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.**

Контроль за предоставлением услуги осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных актах, перечень которых представлен в пункте 2.5. настоящего административного регламента.

## **Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги**

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе исполнения услуги, действий (бездействия) специалистов МБУ «МВК» по исполнению настоящего регламента во внесудебном порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении услуги;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящим административным регламентом;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации и административным регламентом для предоставления услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены действующим законодательством Российской Федерации и административным регламентом;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации и административным регламентом;
- 7) отказа специалиста МБУ «МВК» в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5. 2. Жалоба на действия (бездействие) специалиста МБУ «МВК» и принятые им решения при исполнении услуги (далее по тексту - жалоба) может быть направлена директору МБУ «МВК».

Жалоба на действия (бездействие) директора МБУ «МВК» и принятые им решения может быть направлена начальнику МКУ «Отдел культуры», главе администрации городского округа «Город Лесной» по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации (<http://www.gorodlesnoy.ru>), Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>) либо Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu>), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5. 3. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

5. 4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем) и содержать:

- 1) наименование учреждения, предоставляющего услугу либо наименование должности, фамилию, имя, отчество специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего услугу, либо его специалиста;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего услугу, либо специалиста.

5. 5. Жалоба, поступившая в письменной форме в МБУ «МВК», предоставляющее услугу, подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5. 6. Ответ на жалобу не дается в случае, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя или его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МБУ «МВК», начальник МКУ «Отдел культуры» вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Жалобы, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу специалиста, а также членов его семьи, могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов. Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом.

5.7. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.8. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

– удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены ранее принятого решения, исправления допущенных специалистом или должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах;

– отказ в удовлетворении жалобы.

5.9.1. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

5.9.2. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих городского округа «Город Лесной» (утверждены постановлением главы администрации городского округа «Город Лесной» от 14.12.2012 № 1934), в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5. 10. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы:

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме или - по желанию заявителя - в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование учреждения, предоставляющего услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о специалисте или должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5. 11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5. 12. Действия (бездействие) специалистов МБУ «МВК», должностных лиц могут быть обжалованы в судебном порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления МБУ «Музейно-выставочный  
комплекс» муниципальной услуги «Запись на  
обзорные, тематические и интерактивные  
экскурсии на территории городского округа  
«Город Лесной»

**Информация о местонахождении, контактных телефонах  
(телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты  
Муниципального бюджетного учреждения «Музейно-выставочный комплекс»,  
предоставляющего услугу**

**Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс»**

<i>Наименование</i>	<i>Данные</i>
Краткое наименование	МБУ «МВК»
Тип организации	Муниципальное бюджетное учреждение
Тип подчинения	Муниципальное казенное учреждение «Отдел культуры администрации городского округа «Город Лесной»
Высший орган	Администрация городского округа «Город Лесной»
Руководитель организации	Директор - Кучур Вера Михайловна
Режим работы	<p>Понедельник – пятница: с 9.00 до 18.00 часов, перерыв с 13.00 до 14.00 часов; суббота с 10.00 до 17.00 часов без перерыва; воскресенье – выходной.</p> <p>Летний график работы МБУ «МВК»: понедельник-пятница: с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00; суббота, воскресенье – выходные дни.</p> <p>Последняя пятница месяца – санитарный день. В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.</p> <p><u>Режим работы выставочного зала в МБУ «ЦГБ им. П.П. Бажова»</u> адрес: ул. Ленина, д. 69 часы работы: пн. - чт. с 10 до 19 часов перерыв с 14 до 15 часов пт., сб. - выходные дни вс. с 9 до 18 часов.</p> <p>Время приема посетителей сотрудником МБУ «МВК»: вторник – пятница с 10.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов</p>
Веб-сайт	<a href="http://museum-lesnoy.ru/">http://museum-lesnoy.ru/</a>
Электронная почта	<a href="mailto:museum-lesnoy@yandex.ru">museum-lesnoy@yandex.ru</a>
Адрес	624203, Свердловская область, г. Лесной, ул. Ленина, д. 54
Автоинформатор	отсутствует
Лица ответственные за предоставление услуги	заместитель директора по развитию, заведующий экскурсионно-массовым отделом
Лица ответственные за прием и регистрацию корреспонденции	секретарь

Контакты	директор - 8(34342) 4-16-52; заместитель директора по развитию – 8(34342) 4-16-56 заведующий экскурсионно-массовым отделом – 8(34342) 4-16-04; секретарь – 8(34342) 4-16-56
----------	---

**Муниципальное казенное учреждение  
«Отдел культуры администрации городского округа «Город Лесной»**

Наименование	Данные
Краткое наименование	МКУ «Отдел культуры»
Тип организации	Муниципальное казенное учреждение
Руководитель организации	Начальник - Улыбушев Владимир Викторович
Режим работы	Понедельник – четверг: с 08.30 до 17.30 часов, пятница: с 08.30 до 16.30 часов, перерыв с 13.00 до 13.48 часов; суббота-воскресенье – выходной
Электронная почта	uvv@gorodlesnoy.ru
Адрес	624200, Свердловская область, г. Лесной, ул. Юбилейная, д. 2
Контакты	(34342) 4-26-99; (34342) 6-67-76

Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления МБУ «Музейно-выставочный  
комплекс» муниципальной услуги «Запись на  
обзорные, тематические и интерактивные  
экскурсии на территории городского округа  
«Город Лесной»

## БЛАНК ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА) ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ

Директору МБУ «Музейно-выставочный комплекс»

от \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество или наименования юридического лица)

\_\_\_\_\_  
(контактный телефон, адрес, электронная почта)

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

\_\_\_\_\_  
(наименование темы экскурсии)

\_\_\_\_\_  
(удобные для заявителя дата и время проведения экскурсии)

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

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Приложение № 3  
к административному регламенту предоставления МБУ «Музейно-выставочный комплекс» муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа «Город Лесной»

**Блок-схема предоставления услуги  
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа «Город Лесной»**

