Приложение №1
к Приказу №121 (12-05) от 28.09.2026

Порядок
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

Раздел 1. Общие положения

Предмет регулирования

1.1 Порядок предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее – Порядок) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в муниципальном бюджетном учреждении «Музейно-выставочный комплекс» (далее – МБУ «МВК»).

1.2. Порядок устанавливает сроки и последовательность административных процедур МБУ «МВК», осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги, порядок взаимодействия между должностными лицами, взаимодействия с заявителями.

Круг заявителей

1.3. Заявителями на получение муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в МБУ «МВК» (далее – муниципальная услуга) являются физические и юридические лица (далее – заявитель).

Способы предоставления услуги

1.4. Муниципальная услуга «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в МБУ «МВК» предоставляется:

1) в электронном виде посредством заполнения заявителем формы обращения на официальном сайте МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru);

2) при личном обращении заявителя в МБУ «МВК;

3) при обращении по телефону;

4) при письменном обращении.

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.5. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом МБУ «МВК» при личном приеме и (или) по телефону, на официальном сайте МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru), а также на едином портале государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) – при наличии технической возможности.

1.6. Информация о месте нахождения, графике (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресе электронной почты и официального сайта МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru), информация о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещена на официальном сайте МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru), на информационных стендах МБУ «МВК», а также предоставляется специалистом МБУ «МВК» при личном приеме, а также по телефону.

МБУ «МВК» обеспечивает размещение и актуализацию справочной информации на своем официальном сайте (https://museum-lesnoy.ru), в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет).

1.7. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и

обязательными для предоставления муниципальной услуги, являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

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

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Осуществление функций по предоставлению муниципальной услуги возложено на МБУ «МВК».

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

2.3. При предоставлении муниципальной услуги межведомственное информационное взаимодействие не предусмотрено.

2.4. Запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные/муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы городского округа «Город Лесной».

Результат предоставления муниципальной услуги

2.5. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) информирование заинтересованных лиц о времени и месте проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий в МБУ «МВК»;

2) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в МБУ «МВК» (далее – экскурсия);

3) направление юридически значимого электронного уведомления (реестровой записи) о подтверждении записи на экскурсии с указанием даты, времени и места проведения мероприятия в Личный кабинет заявителя на ЕГПУ – при наличии технической возможности, на электронную почту заявителя, указанную в форме обращения.

Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги; срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательными и иными нормативно-правовыми актами; срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

2.6. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого способа получения муниципальной услуги в соответствии с условиями Порядка:

2.7. При обращении посредством официального сайта (https://museum-lesnoy.ru) путем заполнения заявителем формы услуга предоставляется в момент обращения (в режиме реального времени).

2.8. По письменным обращениям. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на

обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней с момента поступления письменного обращения.

2.9. По телефону. При обращении по телефону информирование заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги осуществляется в момент обращения.

2.10. При личном обращении заявителя в МБУ «МВК» информирование о результатах предоставления муниципальной услуги осуществляется в момент обращения.

2.11. По письменным обращениям, направленным по электронной почте. При информировании в форме ответов на обращения (запросы), полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок не позднее 3 рабочих дней с момента поступления обращения.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативно-правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги и подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.12. Муниципальная услуга предоставляется заявителю на основании запроса, поданного в форме устного или письменного обращения, а также посредством обращения по электронной почте, посредством заполнения интерактивной формы на официальном сайте МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru). Предоставления документов от заявителя для предоставления муниципальной услуги не требуется.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативно-правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.13. Документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, не предусмотрено.

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

2.14. Запрещается требовать от заявителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области и муниципальными нормативными правовыми актами городского округа «Город Лесной» находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления, государственных органов и (или) подведомственных органам местного самоуправления и государственным органам организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, за исключением следующих случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.15. При предоставлении 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 официальном сайте, МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru);

- 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 услуги, опубликованной на официальном сайте МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru).

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

2.16. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.17. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) текст письменного или электронного обращения не поддается прочтению, при этом ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению;

2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозу жизни, здоровью и имуществу должностных лиц или сотрудников МБУ «МВК», а также членов их семей, при этом заявителю в письменной форме сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

3) отсутствие свободных мест на экскурсию, проводимую в указанный заявителем день и час.

Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги

2.18. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

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

2.19. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

2.20. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

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

2.21. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса лично о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги в МБУ «МВК» не должен превышать в каждом случае 15 минут.

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

2.22. Срок и порядок регистрации запроса заявителя определяются в зависимости от используемого способа получения муниципальной услуги в соответствии с условиями Порядка:

2.23. Обращения (запросы), направленные в письменной форме почтовым отправлением и по электронной почте, регистрируются в срок не позднее 1 рабочего дня.

2.24. Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, с использованием официального сайта МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru) не осуществляется. Регистрация электронного запроса заявителя осуществляется в режиме реального времени на ЕГПУ при (наличии технической возможности).

2.25. Обращения (запросы), поступающие в устной форме при личном обращении заявителя и по телефону, не регистрируются.

2.26. В случае если запрос и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в электронной форме, МБУ «МВК» не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления, направляет заявителю электронное сообщение о принятии либо об отказе в принятии запроса. Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, направленных в форме электронных документов, при отсутствии оснований для отказа в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в МБУ «МВК».

2.27. Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в порядке, предусмотренном в разделе 3 административного Порядка.

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

2.28. В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается:

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

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

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

3) наличие места для ожидания, информирования, приема заявителей;

4) места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами;

столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, стульями.

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается информация, указанная в пункте 5 Порядка.

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.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в отделе МФЦ (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких муниципальных услуг в отделе МФЦ

2.29. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) обеспечение возможности направления электронного обращения (запроса) в МБУ «МВК» посредством официального сайта МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru);

2) при наличии технической возможности – получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

3) возможность получения муниципальной услуги в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия со специалистами;

4) отсутствие нарушений сроков рассмотрения обращений (запросов) заявителей;

5) удовлетворенность порядком информирования о муниципальной услуге, условиями ожидания приема при личном обращении, вниманием специалистов МБУ «МВК».

2.30. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя с должностными лицами МБУ «МВК» осуществляется не менее 2 раз в следующих случаях: при подаче заявления (при обращении заявителя за информацией о порядке предоставления муниципальной услуги) и при получении результата. Время, затраченное заявителем на взаимодействие с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги, не должно превышать 15 минут.

2.31. Предоставление муниципальной услуги посредством обращения в филиал государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Лесном» (далее – отдел МФЦ) (в том числе в полном объеме) не предусмотрено.

2.32. Предоставление муниципальной услуги посредством запроса о предоставлении нескольких услуг в отдел МФЦ не предусмотрено.

2.33. Возможность получения муниципальной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя, не предусмотрена ввиду отсутствия таких территориальных подразделений.

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

2.34. Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрено ввиду отсутствия территориальных подразделений МБУ «МВК».

2.35. В электронной форме муниципальная услуга предоставляется на сайте МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru).

2.36. При обращении за получением муниципальной услуги в электронном виде электронная подпись не требуется.

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, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в отделе (отделах) МФЦ

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги включает:

1) формирование обращения (запроса) получателя муниципальной услуги посредством официального сайта МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru), в письменной форме, лично или по телефону;

2) прием и регистрация обращения (запроса) получателя услуги в письменной форме, лично;

3) рассмотрение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;

4) информирование заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги.

3.2. Порядок административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, выполняемых отделом МФЦ.

Муниципальная услуга через МФЦ не предоставляется.

Последовательность и описание административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги

Административная процедура «Формирование обращения (запроса) получателя муниципальной услуги в письменной форме, лично или по телефону»

3.3. Заявитель формирует обращение (запрос) получателя муниципальной услуги:

в письменной форме;

в устной форме при личном обращении в МБУ «МВК»;

в устной форме по телефону.

Письменное обращение (запрос) получателя муниципальной услуги направляется почтовым отправлением в МБУ «МВК» по адресу, указанному в приложении № 1 к Порядку. Форма обращения (запроса) получателя муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к Порядку.

Формирование устного запроса при личном обращении заявителя в МБУ «МВК» осуществляется по адресу, указанному в приложении № 1 к Порядку, в соответствии с графиком работы МБУ «МВК».

Формирование устного запроса по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы МБУ «МВК» по телефонам, указанным в приложении № 1 к Порядку.

Результатом выполнения административной процедуры является направление заявителем обращения (запроса) по предоставлению муниципальной услуги в письменной либо устной форме.

Административная процедура «Прием и регистрация обращения (запроса) получателя в письменной форме, лично или по телефону»

3.4. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в МБУ «МВК» письменного (направленного почтовым отправлением) или устного (при личном обращении заявителя или по телефону) обращения (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

МБУ «МВК» обеспечивает прием обращения (запроса) получателя муниципальной услуги.

Прием письменных обращений (запросов), направленных почтовым отправлением, осуществляет специалист МБУ «МВК», ответственный за прием и регистрацию входящих документов.

При приеме и регистрации письменного обращения (запроса), направленного почтовым отправлением, специалист МБУ «МВК», ответственный за прием и регистрацию входящих документов:

1) проверяет правильность адресования и целостность упаковки почтового отправления (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);

2) вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;

3) 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, руководителю МБУ «МВК» для принятия решения по отправке в правоохранительные органы.

Срок регистрации обращения (запроса), направленного в МБУ «МВК» почтовым отправлением, составляет 1 рабочий день.

Обращения (запросы), поступающие в устной форме при личном обращении заявителя или по телефону, не регистрируются.

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной оплаты.

Результатом выполнения административной процедуры является прием и (или) регистрация обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги.

Административная процедура «Рассмотрение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги»

3.5. Специалист МБУ «МВК», ответственный за предоставление муниципальной услуги, изучает письменное обращение (запрос) получателя муниципальной услуги на предмет его соответствия условиям предоставления муниципальной услуги.

Если письменное обращение (запрос) соответствует условиям предоставления муниципальной услуги, специалист МБУ «МВК» принимает решение о предоставлении муниципальной услуги.

При обращении заявителя в устной форме (при личном обращении или по телефону) специалист МБУ «МВК» в вежливой (корректной) форме информируют заявителя по интересующим его вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени и отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При личном обращении заявителя в устной форме специалист МБУ «МВК», ответственный за предоставление муниципальной услуги, обязан относиться к заявителю вежливо, корректно и внимательно. Информация предоставляется в устной форме. Время разговора (приема) при личном обращении заявителя в устной форме не может превышать 15 минут.

При обращении в МБУ «МВК» в устной форме (при личном обращении или по телефону) в целях организации записи на экскурсию заявитель должен озвучить следующую информацию:

1) вид необходимой экскурсии (обзорная, тематическая, интерактивная);

2) наименование экспозиции (выставки), по которой необходимо проведение экскурсии;

3) планируемые дата и время проведения экскурсии (при необходимости);

4) планируемое количество посетителей экскурсии;

5) контактную информацию.

Лицом, ответственным за рассмотрение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги, является специалист МБУ «МВК», ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Результатом рассмотрения обращения (запроса) получателя муниципальной услуги является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

Административная процедура «Информирование заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги»

3.6. Если обращение заявителя соответствует условиям и требованиям по предоставлению муниципальной услуги, специалист МБУ «МВК», ответственный за предоставление муниципальной услуги, на основании обращения (запроса), поступившего в МБУ «МВК», вносит соответствующую запись в график проведения экскурсий с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее – при его наличии) физического лица, контактного телефона либо электронной почты, наименования экскурсии, количества посетителей экскурсии, желаемого времени ее проведения, дополнительной информации (при наличии).

После внесения записи в график проведения экскурсий специалист МБУ «МВК» информирует заявителя о записи на экскурсию, времени и месте ее проведения:

1. При поступлении в МБУ «МВК» письменного обращения (запроса), направленного почтовым отправлением, информация о результатах предоставления муниципальной услуги направляется заявителю в письменной форме почтовым отправлением.

2. При поступлении в МБУ «МВК» устного обращения (запроса) при личном обращении заявителя информация о результатах предоставления муниципальной услуги озвучивается заявителю в момент обращения.

3. При поступлении в МБУ «МВК» устного обращения (запроса) по телефону информация о результатах предоставления муниципальной услуги озвучивается заявителю по телефону.

Если проведение экскурсии (на которую подан запрос) в заранее забронированные дату и время не представляется возможным, специалист МБУ «МВК» должен известить об этом заявителя, предложить другие дату и время проведения экскурсии.

Если заявитель не может в назначенное время прибыть на экскурсию, он должен известить об этом МБУ «МВК» не позднее, чем за 1 день до назначенного времени проведения экскурсии.

В случае невозможности предоставления муниципальной услуги в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением специалист МБУ «МВК» информирует

об этом заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью электронной почты), предлагает уточнить и дополнить обращение.

Если обращение (запрос) не соответствует условиям и требованиям по предоставлению муниципальной услуги, специалист МБУ «МВК» информирует заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью электронной почты) об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В ответе на письменное обращение (запрос) заявителя указываются должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок специалиста МБУ «МВК», осуществляющего подготовку ответа. Ответ на письменное обращение (запрос) направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Лицом, ответственным за получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги является специалист МБУ «МВК», ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

информирование заявителя о времени и месте проведения экскурсии;

осуществление записи на экскурсию, проводимую МБУ «МВК».

Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги в электронной форме

Административная процедура «Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге»

3.7. На официальном сайте МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru/zapis-na-obzornuyu-ekskursiyu/) в сети Интернет размещается следующая информация о предоставлении муниципальной услуги:

1) порядок и сроки предоставления муниципальной услуги;

2) круг заявителей;

3) результаты предоставления муниципальной услуги;

4) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

5) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

6) форма обращения (запроса) получателя муниципальной услуги;

7) информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты МБУ «МВК».

Информация на официальном сайте МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru) в сети Интернет о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги 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 предоставления ими персональных данных.

Размещение информации о проводимых МБУ «МВК» экскурсиях осуществляется МБУ «МВК» путем размещения информации:

1) на информационном стенде в МБУ «МВК»;

2) на официальном сайте МБУ «МВК» в сети Интернет;

3) в печатных и рекламных материалах (по желанию МБУ «МВК»).

Лицом, ответственным за создание и своевременное размещение достоверной информации, является специалист МБУ «МВК», ответственный за размещение информации о предоставляемых муниципальных услугах.

Административная процедура «Формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги»

3.8. Основанием для начала административной процедуры является:

Формирование заявителем запроса посредством заполнения электронной формы запроса на официальном сайте МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru) без необходимости подачи запроса в иной форме.

Сформированный запрос направляется посредством официального сайта МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru) в сети Интернет.

Результатом выполнения административной процедуры является заполненная заявителем форма обращения (запроса) в электронной форме.

Административная процедура «Прием и регистрация МБУ «МВК», предоставляющим муниципальную услугу, запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги»

3.9. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной оплаты.

При получении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.16 Порядка.

При наличии хотя бы одного из указанных оснований специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий срок предоставления муниципальной услуги, готовит письмо о невозможности предоставления муниципальной услуги.

Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, с использованием официального сайта МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru) не осуществляется.

Результатом выполнения административной процедуры является прием и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Административная процедура «Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено законодательными и иными нормативно-правовыми актами»

3.10. Результатом предоставления услуги является:

- информирование заявителя о времени и месте проведения экскурсии;
- осуществление записи на экскурсию.

Если обращение заявителя соответствует условиям и требованиям по предоставлению муниципальной услуги, специалист МБУ «МВК» вносит соответствующую запись в график экскурсий с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее – при его наличии) физического лица, контактного телефона либо электронной почты, наименования экскурсии, количества посетителей экскурсии, желаемого времени ее проведения, дополнительной информации (при наличии).

После внесения записи в график экскурсий специалист МБУ «МВК» информирует заявителя о записи на экскурсию, времени и месте ее проведения:

1) при поступлении в МБУ «МВК» обращения (запроса) по электронной почте информация о результатах предоставления услуги направляется заявителю по электронной почте, указанной в обращении (запросе);

2) при поступлении запроса посредством официального сайта МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru) в сети Интернет информация о результатах предоставления муниципальной услуги направляется заявителю на адрес электронной почты, указанный в запросе.

В случае если проведение экскурсии (на которую подана заявка) в заранее забронированную дату и время не представляется возможным, специалист МБУ «МВК» должен известить об этом заявителя по электронной почте, указанной в запросе заявителя, предложив другую дату и время проведения экскурсии.

Если заявитель не может в назначенное время прибыть на экскурсию, он должен известить об этом МБУ «МВК» не позднее, чем за 1 день до назначенного времени проведения экскурсии.

В случае невозможности представления муниципальной услуги в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением специалист МБУ «МВК» информируют об этом заявителя (в письменном виде, по телефону или с помощью средств электронной почты) и предлагает уточнить или дополнить обращение.

В случае если обращение не соответствует условиям и требованиям по предоставлению муниципальной услуги, специалист МБУ «МВК» информируют заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги посредством по электронной почте.

В ответ на обращение (запрос), направленный по электронной почте, указываются должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок ответственного специалиста МБУ «МВК», осуществляющего подготовку ответа.

Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, указаны в приложении № 1 к Порядку.

Административная процедура «Осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги»

3.11. Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество муниципальной услуги посредством заполнения анкеты в МБУ «МВК».

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.12. Результат предоставления муниципальной услуги не предполагает выдачу документов.

Раздел 4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем и должностными лицами МБУ «МВК», ответственными за предоставление муниципальной услуги, на постоянной основе, а также путем проведения плановых и внеплановых проверок по соблюдению и исполнению положений Порядка.

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. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя: проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение,

принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.3. Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается директором МБУ «МВК».

4.4. Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы МБУ «МВК».

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

4.6. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается директором МБУ «МВК».

4.7. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Протокол подписывается всеми членами комиссии.

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

4.8. Персональная ответственность руководителя МБУ «МВК» за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдение требований Порядка закрепляется в его должностной инструкции.

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

4.9. 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 МБУ «МВК» нормативных правовых актов, а также положений Порядка.

Проверки также могут проводиться по жалобам на действие (бездействие) специалистов и должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа/учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, сотрудников, а также решений и действий (бездействия) отделов МФЦ, работников отделов МФЦ

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. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые в ходе предоставления муниципальной услуги МБУ «МВК», предоставляющим муниципальную

услугу, его должностных лиц и сотрудников в досудебном (внесудебном) порядке в случаях, предусмотренных статьей 11.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

5.2. Жалоба на решения и действия (бездействия) МБУ «МВК», предоставляющего муниципальную услугу, сотрудников, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, может быть подана в МБУ «МВК» в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме или по почте.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.3. МБУ «МВК» обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МБУ «МВК», предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и сотрудников посредством размещения информации:

- на стендах в местах предоставления муниципальной услуги;
- на официальном сайте МБУ «МВК» (https://museum-lesnoy.ru);

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МБУ «МВК», предоставляющего муниципальную услугу, их должностных лиц и сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте или при личном приеме.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа/учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и сотрудников

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) МБУ «МВК», их должностных лиц и сотрудников регулируется:

1) статьями 11.1 – 11.3 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) постановлением администрации городского округа «Город Лесной» от 25 июля 2018 № 882 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих городского округа «Город Лесной», а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

Приложение № 1
к Порядку предоставления муниципальной
услуги «Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

Информация о месте нахождения, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу

Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс»

Наименование	**Данные**
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 – Стригова Юлия Сергеевна
Режим работы	Понедельник – суббота: с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00; воскресенье – выходной день
Веб-сайт	https://museum-lesnoy.ru/
Электронная почта	museum-lesnoy@yandex.ru
Адрес	624203, Свердловская область, г. Лесной, ул. Ленина, д. 54
Автоинформатор	отсутствует
Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги	заместитель директора по развитию, заведующий экскурсионно-массовым отделом
Лица, ответственные за прием, регистрацию и отправление 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.

Приложение № 2
к Порядку предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

Бланк
обращения (запроса) получателя услуги

Директору МБУ «Музейно-выставочный комплекс»

_____
(фамилия, имя, отчество или наименование юридического лица)

_____
(контактный телефон, адрес, электронная почта)

Прошу Вас записать на экскурсию _____
(указать вид экскурсии: обзорная, тематическая, интерактивная)

_____
(наименование темы экскурсии)

_____
(удобные для заявителя дата и время проведения экскурсии)

_____

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

_____/ _____
подпись расшифровка подписи

«_____» _____20___г.