

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ КРАСНОЗОРЕНСКОГО РАЙОНА**

##### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**от 28 июня 2013г. № 186**

**пос. Красная Заря**

Об утверждении типового административного

регламента предоставления муниципальной

услуги ««Запись на обзорные, тематические

и интерактивные экскурсии»

На основании постановления администрации Краснозоренского района от 24.04.2013 года № 122 «Об утверждении Правил разработки и утверждения

административных регламентов исполнения муниципальных

функций, Правил разработки и утверждения административных

регламентов предоставления муниципальных услуг отделами администрации Краснозоренского района и Правил проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций» администрация Краснозоренского района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить типовой административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» согласно Приложению.

2. Признать утратившими силу постановление №129 от 25 мая 2012 года «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»».

3. Постановление подлежит опубликованию и вступает в силу после его опубликования.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Щиголеву Т.В.

Глава района И.А. Пряжников

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к постановлению  администрации района  №186 от 28.06.2013г |

Типовой административный регламент

предоставления муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги ««Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения эффективности, качества предоставления вышеуказанной услуги и регулирует порядок предоставления информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов.

Административный регламент определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги и стандарт ее предоставления.

1.2. Круг заявителей

Получателем муниципальной услуги является любое юридическое и физическое лицо (далее – Заявитель), либо его уполномоченный представитель, обратившийся с запросом о предоставлении муниципальной услуги.

* 1. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги и о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в *\_\_\_(наименование организации)\_\_\_\_* \_;

- с использованием средств телефонной, факсимильной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, размещения на информационных стендах.

1.3.1. Информация о местонахождении, контактных телефонах, официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты и графике работы *\_\_\_(наименование организации)\_\_\_\_*, предоставляющего муниципальную услугу:

- местонахождение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- почтовый адрес для направления документов и обращений: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- телефоны/факс для справок по вопросам предоставления муниципальной услуги:

Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

факс - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- официальный сайт администрации Краснозоренского района в сети «Интернет»: <http://www.krzarya.ru>

- адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

- график работы *\_\_\_(наименование организации)\_\_\_\_* :

График работы: понедельник- пятница с 9:00 до 17:00, перерыв - с 13:00 до 14:00, выходные дни - суббота, воскресенье.

Нерабочие праздничные и выходные дни устанавливаются в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации;

- график приема граждан по вопросам консультирования: понедельник- пятница с 9:00 до 17:00

На официальном сайте администрации Краснозоренского района (<http://www.krzarya.ru>), а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), на портале Орловской области (<http://www.orel-region.ru>, в государственной специализированной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Орловской области» (http://pgu.57ru.ru);

в свободном доступе размещается текст настоящего административного регламента с приложениями.

1.4. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистом *\_\_\_(наименование организации)\_\_\_\_* при личном обращении, посредством Интернет-сайта, телефона или электронной почты.

1.4.1. Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

1.4.2. Граждане, обратившиеся в *\_\_\_(наименование организации)\_\_\_\_* с целью получения информации о муниципальной услуге, в обязательном порядке информируются специалистом, осуществляющим прием и консультирование:

- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- о требованиях к предоставляемым документам, необходимым для оказания муниципальной услуги;

- о сроках предоставления муниципальной услуги, в том числе по каждой административной процедуре;

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги, а также производится информирование по иным вопросам, отражённым в настоящем административном регламенте.

- о времени приема и выдачи документов;

- о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.4.3. При ответе на телефонные звонки специалист, осуществляющий прием и консультирование, сняв трубку, должен представиться, назвав:

- наименование отдела, куда обратился Заявитель;

- должность;

- фамилию, имя, отчество.

Во время разговора произносить слова четко, не допускать параллельных разговоров.

1.4.5. При устном обращении граждан специалист, осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции, дает ответ самостоятельно.

Если специалист *\_\_\_(наименование организации)\_\_\_\_* не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить Заявителю один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;

- назначить другое, удобное для Заявителя время для консультации;

- дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному Заявителем.

Специалист*,* осуществляющий прием и консультирование, обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Письменное информирование осуществляется при поступлении письменного обращения в *\_\_\_(наименование организации)\_\_\_\_* *.*

1.4.6. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в газете "Красная Заря", и на официальном сайте администрации Краснозоренского района, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

На информационных стендах в помещении *\_\_\_(наименование организации)\_\_\_\_* , предоставляющего муниципальную услугу размещается следующая информация:

- информация о порядке исполнения муниципальной услуги;

- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- перечень документов, представляемых для получения результата исполнения муниципальной услуги;

- время приёма граждан директором *\_\_\_(наименование организации)\_\_\_\_* ;

- текс настоящего регламента;

- перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;

- порядок получения справок и консультаций.

1.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

Раздел II.

Стандарт предоставления муниципальной услуги.

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется *\_\_\_(наименование организации)\_\_\_\_* (далее - Учреждение).

При предоставлении услуги не требуется взаимодействие с иными органами местного самоуправления и подведомственными им организациями и учреждениями.

2.2.2. При предоставлении муниципальные услуги, сотрудник, ответственный за предоставление данной услуги, не имеет права требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утверждённых Краснозоренским районным Советом народных депутатов.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или отказ в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 20 календарных дней со дня получения заявления.

2.4.2. Сроки прохождения административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги, определяются в соответствии с настоящим регламентом применительно к каждой административной процедуре.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации (газета «Российская газета» от 21 января 2009 г., № 7);

- Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Информационной вестник Правительства Московской области", ноябрь 2004 г., N 11);

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (газета «Российская газета» от 30 июля 2010г. № 168);

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006г. № 31 (ч.1), ст. 3448);

- Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (газета «Российская газета» от 13 февраля 2009г. № 25);

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (газета «Российская газета» от 5 мая 2006г. № 95);

- Федеральный закон от 09.10.1992, № 3612-1 [«Основы законодательства Российской Федерации о культуре»](file:///C:\content\act\1338bdc9-6cc9-4707-b372-f32393e307b5.html) (информационно-правовой портал «Гарант» <http://base.garant.ru/104540/>);

- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (ред. от 23.02.2011 № 19-ФЗ, информационно-правовой портал «Гарант» <http://base.garant.ru/123168/>);

**-** Устав Краснозоренского района, утверждён решением Совета народных депутатов Краснозоренского района от 03.06.2010 г. № 254(официальный сайт администрации Краснозоренского района <http://www.krzarya.ru/article709>**)**;

- Устав *\_\_\_(наименование организации)\_\_\_\_.*

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, предоставляемый Заявителем самостоятельно:

- Заявление на предоставление муниципальной услуги по форме, приведённой в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

Заявление может быть подано как при личном обращении в Учреждение, так и направлено почтовой, телеграфной, факсимильной связью или по электронной почте.

Заявление оформляется как Заявителем, так и его законным представителем при представлении документа, подтверждающего наличие соответствующего права.

В заявлении указывается наименование организационно-правовой формы, место нахождения, юридические реквизиты юридического лица, фамилия, имя, отчество ответственного представителя (представителей) юридического лица, а также фамилии, имена и отчества физических лиц, их адреса указываются полностью.

Заявление должно быть написано на русском языке. В тексте заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур, не допускаются: подчистки, приписки, зачеркнутые слова, неоговоренные исправления, текст, написанный карандашом.

В заявлении указывается контактный телефон Заявителя.

Образец заявления Заявитель получает в Учреждении*,* на официальном сайте администрации Краснозоренского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Подписав заявление на предоставление муниципальной услуги, Заявитель тем самым даёт согласие на обработку своих персональных данных.

- Документ, удостоверяющий личность или универсальная электронная карта.

В процессе предоставления муниципальной услуги в качестве удостоверения личности признаются: паспорт гражданина РФ, заграничный паспорт и военный билет.

Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявление и необходимая документация предоставляется с использованием федеральной муниципальной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.7. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций

Документы, которые находятся в государственных органах, органах местного самоуправления, организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

Документы, которые запрашиваются в соответствующих государственных органах, органах местного самоуправления, организациях, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации в электронной форме с использованием системы электронного межведомственного взаимодействия отсутствуют.

2.8. Запрещается требовать от Заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении данной муниципальной услуги.

Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Учреждение*,* предоставляющее муниципальную услугу, по собственной инициативе;

- обращения за оказанием услуг, не включённых в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утверждённых Краснозоренским районным Советом народных депутатов.

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

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

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

2.10.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

2.10.2. При подаче документов на личном приёме Заявителю устно разъясняются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- несоответствие поданного заявления требованиям, указанным в Административном регламенте;

- отсутствие данных Заявителя (фамилия, имя, отчество, наименование юридического лица, почтовый адрес), подпись, невозможность их прочтения;

- отсутствие запрашиваемой информации в Учреждении*.*

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

При предоставлении муниципальной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, а так же участие иных организаций в предоставлении муниципальной услуги не осуществляется.

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

Государственная пошлина за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.13. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы её взимания.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.14. Сроки ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Время ожидания Заявителя в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата не должно превышать 15 минут.

2.15. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Заявления, поступившие по почте, принятые при личном обращении Заявителей, регистрируются в течение одного дня с момента поступления.

2.16. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.16.1. **Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.**

Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно обеспечивать:

- комфортное расположение Заявителя и должностного лица, осуществляющего прием;

- возможность и удобство оформления Заявителем письменного обращения (стул, стол);

- телефонную связь;

- возможность копирования документов;

- оборудование мест ожидания (стулья);

- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

Место предоставления муниципальной услуги должно соответствовать установленным санитарным, противопожарным нормам и правилам, а также оборудовано информационными материалами, на которых размещается информация о днях и времени приема граждан, настоящий регламент, формы заявлений.

Двери кабинетов оборудуются вывеской с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств и должностей работников, осуществляющих прием граждан, режим работы.

Гражданам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается соответствующая помощь.

2.16.2. Места ожидания должны быть оборудованы стульями или скамейками, отвечать санитарным правилам и нормам по чистоте, освещенности, тепловому режиму, иметь естественное проветривание. Санузлы во время приема должны быть открытыми и отвечать требованиям санитарных правил и нормативов.

2.16.3. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

* извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие порядок предоставления муниципальной услуги, права и ответственность специалиста и Заявителя;
* текст настоящего Административного регламента с приложениями;
* блок-схема последовательности административных процедур при исполнении муниципальной услуги;
* образец оформления запроса, необходимого для предоставления муниципальной услуги и требования к нему;
* месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов;
* основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

2.16.4. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ Заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.17.1. Количество взаимодействий Заявителя с должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги –2.

2.17.2. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

* достоверность предоставляемой информации;
* четкость в изложении информации;
* полнота информирования;
* наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);
* удобство и доступность получения информации;
* оперативность предоставления информации;

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

- обеспечение возможности направления запроса о порядке предоставления муниципальной услуги в электронном виде;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в федеральной государственной информационной системе «Едином портале государственных и муниципальных услуг»

(http:// [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), на портале Орловской области (<http://www.orel-region.ru>), на сайте администрации Краснозоренского района ([http://www.crazy.run](http://www.krzarya.ru)).

2.17.3. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействия) должностных лиц Учреждения*,* предоставляющих муниципальную услугу;

- соответствие предоставления муниципальной услуги требованиям настоящего административного регламента;

- соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента;

Анализ практики применения административного регламента проводится должностными лицами Учреждения*,* один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного регламента, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.18. Количественные показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги представлены в таблице.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Показатели доступности | |
| Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами и сотрудниками, принимающими участие в предоставлении муниципальной услуги, в том числе: |  |
| в письменной (электронной) форме | возможно без взаимодействия |
| в устной форме | 1 |
| Продолжительность взаимодействия (при личном приеме) | не более 30 мин. |
| Возможность получения информации о предоставлении муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий | имеется |
| Возможность ознакомления заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения направленного им обращения | имеется |
| Показатели качества | |
| Доля рассмотренных обращений о предоставлении муниципальной услуги в общем количестве поступивших в обращений | 100 % |
| Доля обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги в общем количестве поступивших в Учреждение обращений | 0 |
| Доля обоснованных жалоб на несоблюдение установленных законодательством Российской Федерации сроков предоставления муниципальной услуги в общем количестве поступивших в Учреждение обращений | 0 |

2.19. С целью повышения эффективности работы по предоставлению муниципальной услуги, обеспечения открытости деятельности в части очередности и качества ее оказания, муниципальная услуга предоставляется в электронной форме.

При предоставлении муниципальной услуги Учреждение обеспечивает реализацию следующих прав заявителей:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. Дополнительные документы и материалы приобщаются   
к направленному обращению и учитываются при его рассмотрении, при поступлении просьбы об их истребовании – возвращаются заявителю. При необходимости копии указанных документов и материалов прилагаются   
к обращению;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;

3) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения направленного им обращения. При поступлении такого заявления предоставление муниципальной услуги прекращается, обращение с соответствующим заявлением помещается в дело.

Указанные действия фиксируются в системе электронного документооборота (при наличии технических возможностей) путем внесения соответствующей информации в регистрационную электронную карточку, при представлении дополнительных документов и материалов их электронные образы прикрепляются к регистрационной электронной карточке.

2.20. Гражданин вправе получить муниципальную услугу с использованием универсальной электронной карты, полученной в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.21. Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре не устанавливаются, в связи с отсутствием многофункционального центра на территории Краснозоренского района.

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

3.1. Организация предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления;

- анализ заявления;

- подготовка информации (документов) Заявителю;

- выдача (направление) подготовленной информации (документов) Заявителю.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

3.2. Административная процедура по приему и регистрации заявления.

Основанием для начала административных процедур является подача Заявителем (уполномоченным представителем Заявителя) в Учреждение заявления об оказании муниципальной услуги по форме, согласно Приложению 2 настоящего административного регламента, путем личного обращения, направления по почте, электронной почте, факсу, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), размещению на официальном сайте администрации Краснозоренского района в сети Интернет.

Заявление в этот же день принимается и регистрируется ответственным за делопроизводство в журнале регистрации входящей корреспонденции.

Регистрация заявления является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.

Ответственный за делопроизводство:

- проверяет правильность адресата корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;

- возвращает на почту невскрытыми письма, ошибочно поступившие (не по адресу).

Прием заявления непосредственно от Заявителя (уполномоченного представителя Заявителя) производится специалистом Учреждения. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии Заявителя, наименования юридического лица, его почтового адреса или места нахождения юридического лица. Ответственный за делопроизводство, делает отметку на втором экземпляре принятого заявления с указанием даты приема заявления, количества принятых листов.

Обращения, поступившие по факсу, в электронной форме по информационно-телекоммуникационной сети Интернет, принимаются ответственным за делопроизводство и регистрируются в установленном порядке.

Ответственный за делопроизводство, при получении заявления, регистрирует его в течение 15 минут, и в этот же день передает для резолюции директору Учреждения.

На следующий день заявление с приложенными копиями документов и с резолюцией директора Учреждения направляются специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Срок приема и регистрации заявления не должен превышать 15 минут.

Результатом административной процедуры является регистрация запроса в журнале регистрации входящих документов.

3.3. Административная процедура по рассмотрению заявления.

Основанием для начала административных процедур по рассмотрению заявления является получение специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, заявления с резолюцией от директора, на рассмотрение заявления.

При рассмотрении заявления специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, устанавливает:

1) правомочность получения Заявителем (его уполномоченным представителем) запрашиваемой информации;

2) наличие документов, предусмотренных пунктом 2.6. административного регламента;

3) наличие запрашиваемой информации (документов) в Учреждении.

В случае наличия оснований для возврата заявления, предусмотренных пунктом 2.10. административного регламента, заявление возвращается Заявителю в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации заявления.

В письменном уведомлении указывается, что возврат заявления не препятствует Заявителю повторно обратиться с заявлением о предоставлении муниципальной услуги при соблюдении требований административного регламента.

Письменное уведомление подписывается директором Учреждения.

Административная процедура по рассмотрению заявления заканчивается принятием решения:

- о подготовке запрашиваемой информации;

- об отказе в предоставлении информации с указанием причины отказа.

Срок рассмотрения заявления не должен превышать одного рабочего дня.

3.4. Административная процедура по подготовке информации.

Основанием для исполнения административной процедуры является:

1) наличие документов, предусмотренных пунктом 2.6. административного регламента;

2) наличие запрашиваемой информации (документов) в Учреждении.

Специалист*,*  ответственный за предоставление муниципальной услуги, на основании информации, имеющейся в Учреждении,готовит запрашиваемую информацию.

Административная процедура заканчивается подготовкой запрашиваемой информации и передачей её на подпись директору Учреждения.

Срок подготовки информации не должен превышать 16 рабочих дней.

3.5. Административная процедура по выдаче (направлению) подготовленной информации Заявителю.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение 1-го рабочего дня после подписания директором Учреждения, подготовленной информации, передает её для регистрации специалисту, ответственному за делопроизводство, для присвоения подготовленной информации исходящего номера.

Специалист, ответственный за делопроизводство, в течение 1-го рабочего дня:

- направляет Заявителю (уполномоченному представителю Заявителя) подготовленную информацию по почтовому адресу;

- выдаёт подготовленную информацию Заявителю (уполномоченному представителю Заявителя) лично.

По просьбе Заявителя (уполномоченного представителя Заявителя) отправка информации дублируется с использованием средств факсимильной связи**.**

В случае указания Заявителем (уполномоченным представителем Заявителя) в заявлении просьбы о получении информации в электронном виде, письменное обращение, содержащие запрашиваемую информацию, дополнительно направляется Заявителю (уполномоченному представителю Заявителя) в электронном виде в день отправки подготовленной информации по электронной почте.

В журнале регистрации входящей документации специалистом, ответственным за делопроизводство, делается отметка о предоставлении муниципальной услуги с указанием срока её предоставления и способа передачи документов Заявителю.

Административная процедура заканчивается для Заявителя (уполномоченного представителя Заявителя) получением подготовленной информации в письменной форме, посредством электронной и факсимильной связи.

Общий срок рассмотрения документов Заявителя (уполномоченного представителя Заявителя) с момента их регистрации составляет 20 рабочих дней.

3.6. Административная процедура по подготовке уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для подготовки уведомления является наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.8 настоящего административного регламента.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, изучив заявление, в течение 3-х рабочих дней готовит мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины и передает его специалисту, ответственному за делопроизводство.

Специалист, ответственный за делопроизводство, присваивает мотивированному отказу в предоставлении муниципальной услуги, исходящий номер и  направляет Заявителю (уполномоченному представителю Заявителя) по почтовому или электронному адресу, или выдает ему лично в руки.

Административная процедура заканчивается направлением (выдачей) Заявителю (уполномоченному представителю Заявителя) мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Форма отказа в предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 3 к настоящему административному регламенту.

Общий срок подготовки уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 3-х рабочих дней.

Раздел IV. Порядок и формы контроля за предоставлением

муниципальной услуги

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

Текущий контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения, предоставляющего данную муниципальную услугу, проверок соблюдения и исполнения сотрудником, ответственным за предоставление муниципальной услуги, настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Орловской области и Краснозоренского района.

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

4.2.1. Формой контроля за соблюдением исполнения административных процедур является проведение в установленном порядке плановых и внеплановых проверок соблюдения процедур предоставления муниципальной услуги.

Плановые проверки осуществляются на основании плана работы Учреждения. Внеплановые – на основании конкретного обращения Заявителя или иных заинтересованных лиц.

4.2.2. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными лицами отдела культуры и искусств администрации Краснозоренского района в соответствии с приказом начальника отдела, но не реже одного раза в год.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются протоколами, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По результатам проверок уполномоченное должностное лицо дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение, виновные лица в случае выявления нарушений привлекаются к ответственности в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

4.3. Ответственность сотрудника, ответственного за предоставление муниципальной услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностное лицо, виновное в нарушении законодательства или настоящего административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации за:

- неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращения;

- нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения;

- принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;

- представление недостоверной информации;

- разглашение сведений о персональных данных и частной жизни Заявителя (без его согласия).

4.3.2. Персональная ответственность сотрудника, ответственного за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в его должностных обязанностях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заявителя осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться гражданами, их объединениями и организациями.

Для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в Учреждение индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, требований настоящего административного регламента, законодательных и иных нормативных правовых актов.

4.4.2. Заявители (их законные представители) могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворительности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего административного регламента.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц.

5.1. В соответствии со статьями 11.1, 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Заявитель вправе обжаловать решение и (или) действие (бездействие) Учреждения, а также сотрудника Учреждения, ответственного за осуществление административных процедур, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

5.2. Предмет жалобы

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

- нарушение срока регистрации заявления (запроса) Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у Заявителя документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом, а так же нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, нормативными правовыми актами администрации Краснозоренского района для предоставления муниципальной услуги;

**-** отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, нормативными правовыми актами администрации Краснозоренского района для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

**-** отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, нормативными правовыми актами администрации Краснозоренского района**;**

**-** затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, нормативными правовыми актами администрации Краснозоренского района;

**-** отказ Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2.2. Органы муниципальной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы, должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на имя начальника отдела культуры и искусств администрации Краснозоренского района или на имя директора Учреждения.

5.2.3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба может быть направлена по почте, посредством электронной почты с использованием официального сайта администрации Краснозоренского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», федеральной государственной информационной системы «Единый портал муниципальных и муниципальных услуг (функций), информационного портала Орловской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Поступившая в Учреждение жалоба регистрируется в установленном порядке

5.2.4. Жалоба должна содержать:

- наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу, фамилию сотрудника, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, сотрудника, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего**.**

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 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**.**

5.4**.** Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.5. Должностные лица, ответственные за рассмотрение поступившей жалобы:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием Заявителя, направившего жалобу;

2) вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) по результатам рассмотрения жалобы принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дают письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В случае если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение поступившей жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. О принятом решении уведомляется получатель муниципальной услуги, направивший жалобу.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, правовыми актами Краснозоренского района, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, директором Учреждения принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе оказания муниципальной услуги и повлекшие за собой жалобу.

Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

5.9. 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.

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

Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте администрации Краснозоренского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть сообщена Заявителю сотрудником Учреждения при личном контакте с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

5.12. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в судебные органы, определяются действующим законодательством Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1 к типовому административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» |

Блок – схема предоставления муниципальной услуги

Заявление

**Выдача (направление) подготовленной информации Заявителю**

Отказ в предоставлении запрашиваемой информации

Подготовка запрашиваемой информации

**Подготовка информации**

Специалист, ответственный за предоставление услуги

Наличие запрашиваемой информации или документов

Правомочность получения запрашиваемой услуги

Соответствие заявления требованиям регламента

Специалист, ответственный за предоставление услуги

**Анализ заявления**

Передача документов специалисту, ответственному за предоставление услуги

Резолюция руководителя Учреждения

Специалист, ответственный за делопроизводство

Специалист, ответственный за делопроизводство

**Регистрация заявления**

Специалист, ответственный за делопроизводство

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2 к типовому административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» |

**Форма заявления**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Директору \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  наименование Учреждения  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ИОФ*)*  от *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*  для юридических лиц - полное наименование с указанием организационно-правовой формы; для физических лиц – ФИО  адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  индекс, область, район, населённый пункт, улица, дом, квартира  телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (контактный телефон Заявителя с указанием кода населённого пункта) |

**Заявление**

**о предоставлении муниципальной услуги «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**

Прошу предоставить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результаты предоставления услуги прошу выдать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ указать способ передачи: лично заявителю или отправить по почте, предоставить в электронном виде)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

Дата Подпись Расшифровка подписи

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3 к типовому административному регламенту предоставления муниципальной услуги « Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии » |

**Форма отказа в предоставлении муниципальной услуги**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ФИО Заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ индекс, область, район, населённый пункт, улица, дом, квартира |

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Уважаемая(ый) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

Уведомляем Вас о том, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование Учреждения

не может предоставить Вам муниципальную услугу «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» в связи с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать причину отказа: неправильно оформлены документы и др.)

в соответствии с Вашим заявлением от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(дата подачи заявления)

Данное решение Вы вправе обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке и (или) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Дата \_\_\_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование Учреждения (подпись) (расшифровка подписи)