



**АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛОГОРСКОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г.Белогорск

№ _____

*Об утверждении административного
регламента по предоставлению
муниципальной услуги «Запись
на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»
в новой редакции*

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным законом от 01.12.2014 №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», постановлением Совета министров Республики Крым от 15.02.2016 №57 «О внесении изменений в постановление Совета министров Республики Крым от 07 октября 2014 года №369», постановлением администрации Белогорского района от 27.02.2015 года №31 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановляю:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (прилагается).

2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Белогорский район государственной информационной системы Республики Крым «Портал Правительства Республики Крым».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Постановление администрации Белогорского района от 10.04.2015 №54 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» считать утратившим силу с момента вступления в силу данного постановления.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Н.Б. Юнусова.

Глава администрации

Г.Я.Перелович

СОГЛАСОВАНО:

Главный специалист (по противодействию коррупции) отдела по вопросам муниципальной службы и наград

Ю.В.Майборода

Заведующий сектором по правовым (юридическим) вопросам

Е.Н.Касеева

Начальник управления по вопросам экономики, сельскохозяйственного производства и сельских территорий

В.В.Мамонтов

Начальник отдела по вопросам делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан

Е.К.Поздняков

Заместитель главы администрации

П.П. Индриксон

ПОДГОТОВЛЕНО:

Главный специалист отдела культуры и межнациональных отношений

Л.С.Асанова

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

I. Общие положения

1.1 Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – административный регламент) определяет последовательность и сроки выполнения действий муниципального учреждения культуры по предоставлению муниципальной услуги, порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги, порядок и формы обжалования решений и действий должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Основой предоставления услуги является запрос заявителя.

1.2.1. В качестве заявителей на предоставление муниципальной услуги могут выступать любые физические и юридические лица.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным казенным учреждением культуры «Белогорский районный историко-краеведческий музей» Республики Крым (далее – краеведческий музей).

Юридический и почтовый адрес Муниципального казенного учреждения культуры «Белогорский районный историко-краеведческий музей» Республики Крым: 297600, Республика Крым, г.Белогорск, ул.Луначарского, 48.

Режим работы:

Понедельник-пятница – с 8.00 час. до 17.00 час.;

Перерыв: с 12.00 час. до 13.00 час.

Справочные телефоны:

(06559) 9-61-72.

Электронный адрес Муниципального казенного учреждения культуры «Белогорский районный историко-краеведческий музей» Республики Крым: belogorskmuzeey@mail.ru

Информация о месте нахождения, контактных телефонах, графиках работы Муниципального казенного учреждения культуры «Белогорский районный историко-краеведческий музей» Республики Крым содержится в приложении 1.

1.4. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется ответственным специалистом или директором краеведческого музея:

при личном контакте или с использованием средств телефонной связи немедленно.

посредством почтовой связи и электронной почты в течение пяти дней.

Специалисты, работающие с инвалидами, проходят инструктирование или обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

1.5. Информация о переносе срока предоставления муниципальной услуги или об отказе в её предоставлении сообщается лично или по телефону, указанному заявителем, либо направляется заявителю письмом или по электронной почте, указанным в заявлении (при наличии соответствующих данных в заявлении).

1.6. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги проводятся ответственным специалистом или директором краеведческого музея по следующим вопросам:

порядок и сроки предоставления муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются:

при личном контакте с заявителями, посредством телефонной связи немедленно;

посредством почтовой и электронной почты (электронный адрес) в течение 1 рабочего дня с момента регистрации запроса о ходе предоставления услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения ответственный специалист или директор краеведческого музея подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста или директора, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации предоставляются в течение всего срока предоставления муниципальной услуги.

Консультации по порядку предоставления муниципальной услуги осуществляются бесплатно.

1.7. На информационных стендах в здании краеведческого музея размещается следующая информация:

место и время приема заявителей;

бланк заявления и образец заполнения заявления;

выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

текст административного регламента с приложениями или выдержки из него при размещении информации на стенде, такие как:

информация о сроках предоставлении муниципальной услуги в целом и сроках выполнения отдельных административных процедур;

порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

порядок получения консультаций;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

информация об условиях, правилах и требованиях к записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна быть доступна для инвалидов.

1.8. На сайте администрации Белогорского района размещается следующая информация:

адрес местонахождения, справочные телефоны краеведческого музея;

бланк заявления и образец заполнения заявления;

выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

текст административного регламента с приложениями в полном объеме.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением культуры «Белогорский районный историко-краеведческий музей» Республики Крым.

Заявитель может получить муниципальную услугу посредством обращения в Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

а) выдача сведений в электронной форме, в том числе посредством электронной связи, либо в устной форме, в том числе по телефону, либо в письменной форме на основании запроса заявителя;

б) отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется на основании заявления (приложение 3).

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 3 дней со дня поступления соответствующего заявления.

Если установленный срок подготовки информации истекает в выходной или праздничный день, последним днём считается следующий за ним рабочий день.

Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 3 рабочих дня.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Бюджетный кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон Российской Федерации от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Постановление Правительства Российской Федерации от 03.03.2012 №186 "О федеральной целевой программе "Культура России (2012 - 2018 годы)"

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

настоящий административный регламент;

Устав муниципального казенного учреждения культуры «Белогорский районный историко-краеведческий музей» Республики Крым, утвержденный решением сессии Белогорского районного совета от 09.12.2014 №54.

2.6. Основаниями для отказа в приёме и регистрации обращения является:

а) отсутствие в обращении Ф.И.О. заявителя физического лица или наименования юридического лица, а так же почтового адреса или иной контактной информации, по которому должен быть направлен ответ;

б) наличие в обращении вопроса, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в) невозможность прочтения текста обращения.

Об отказе в приёме и регистрации обращения сообщается заявителю в письменной форме с обоснованием основания такого отказа в течение одного рабочего дня с момента

поступления обращения, если фамилия и (или) почтовый адрес заявителя поддаются прочтению.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.7.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются: изменение законодательства Российской Федерации, Республики Крым, муниципальных правовых актов органов местного самоуправления Белогорского района, регулирующие исполнение муниципальной услуги, вступление в силу которых делает невозможным предоставление муниципальной услуги; отсутствие информации, запрашиваемой заявителем.

Срок подготовки отказа заявителю составляет 2 рабочих дня с момента регистрации запроса заявителя.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в краеведческом музее в течение 1 дня с момента его поступления.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- предпочтительно размещаются на нижних этажах зданий, или в отдельно стоящих зданиях, и должны быть оборудованы отдельным входом. Расположение выше первого этажа допускается при наличии в здании специально оборудованного лифта или подъемника для инвалидов и иных маломобильных групп населения. Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;

- должны соответствовать санитарно-гигиеническим, противопожарным требованиям и требованиям техники безопасности, а также обеспечивать свободный доступ к ним инвалидов и маломобильных групп населения;

- оборудуются световым информационным табло;

- комплектуется необходимым оборудованием в целях создания комфортных условий для получателей государственной услуги;

- должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, а также надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, в соответствии с действующими стандартами выполнения и размещения таких знаков, а также визуальными индикаторами, преобразующими звуковые сигналы в световые, речевые сигналы в текстовую бегущую строку.

2.10.1. В помещении краеведческого музея для оказания муниципальной услуги должно быть не менее одного места для оформления запросов и не менее трёх мест для ожидания.

2.10.2. Каждое из мест для оформления запроса должно быть оснащено средствами, обеспечивающими возможность оформления запроса.

2.10.3. Помещение для оказания муниципальной услуги также должно быть оснащено:

- удобной мебелью, обеспечивающей комфортное ожидание пользователя;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

информационными стендами со сведениями о порядке предоставления услуги, а также с общей информацией на наиболее часто встречающиеся вопросы, оформленными в соответствии с п.1.7. административного регламента.

2.10.4. Помещение должно быть оснащено необходимым оборудованием, позволяющим специалистам оказывать муниципальную услугу на высоком уровне качества и оперативности.

2.10.5. У входа в здание, в котором находится помещение для оказания муниципальной услуги, должна находиться вывеска, содержащая информацию о наименовании учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

2.10.6. При наличии технической возможности в непосредственной близости от помещения для оказания муниципальной услуги организуются места для парковки автомобильного транспорта.

2.10.7. В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов обеспечивается:

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен объект в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, в том числе с использованием кресла-коляски, в том числе с помощью специалистов, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории учреждения, организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми ими;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

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

- выделение не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке (остановке) автотранспортных средств, в том числе около объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур.

В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, до их реконструкции или капитального ремонта, принимаются согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, минимальные меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди составляет 30 минут.

2.12. Регистрация запросов заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Запросы заявителей о предоставлении муниципальной услуги регистрируются в журнале регистрации.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.13.1. Расположенность помещений, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, в зоне доступности к основным транспортным магистралям, нахождение их в пределах пешеходной доступности для заявителей.

2.13.2. Возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги.

2.13.3. Количество обоснованных жалоб граждан на качество и доступность муниципальной услуги, поступивших в краеведческий музей.

2.13.4. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

2.14. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Заявителю в целях получения услуги в электронной форме, обеспечивается возможность:

предоставления документов в электронном виде;

осуществления копирования форм заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги в электронном виде;

получения электронного сообщения, в случае обращения за предоставлением услуги в форме электронного документа, подтверждающего прием заявления к рассмотрению.

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. Предоставление муниципальной услуги осуществляется посредством выполнения следующих административных процедур:

3.1.1. Приём и регистрация обращений:

приём устных (по телефону, личном обращении);

письменных (по почте, при личном обращении, посредством факсимильной связи), либо электронных (по электронной почте) обращений заявителей.

3.1.2. Принятие решения.

3.1.3. Выдача результата.

Блок-схема последовательности действий при оказании муниципальной услуги (приложение 2).

3.2. Приём и регистрация обращения:

3.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в устной форме (поступившее на личном приёме или по телефону) или в письменной форме (поступившее при личном обращении, по почте, посредством факсимильной связи) или в электронной форме (по электронной почте).

3.2.2. При устном обращении специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился, предлагает ему выбрать форму записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии:

на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

в электронном виде;

путём предоставления устной консультации.

Заявитель выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией. Специалист, осуществляющий индивидуальное информирование, отвечает на вопросы заявителя в доступной для восприятия форме.

3.2.3. При письменном обращении заявителя, либо обращения в электронной форме, юридическим фактом для начала административного действия является поступление письменного обращения, в том числе в виде почтового отправления, сообщения по электронной почте, факсимильной связи. Обращение может содержать сведения о способе информирования о результате предоставления муниципальной услуги: по почте, посредством факсимильной связи, по электронной почте, по телефону посредством устной консультации, путем личного приема и устной консультации. Обращение должно содержать почтовый адрес или адрес электронной почты для информирования о результате предоставления муниципальной услуги, а также телефон факса и телефон для прямого устного контакта. Заявитель вправе указать данные

контактного лица для информирования о результате предоставления муниципальной услуги.

3.2.4. Результатом административного действия являются:

регистрация заявления и направление его в порядке делопроизводства директору краеведческого музея.

3.2.5. Директор краеведческого музея рассматривает принятое заявление о предоставлении муниципальной услуги и передаёт его в порядке делопроизводства сотруднику, ответственному за регистрацию поступающей корреспонденции.

3.2.6. Сотрудник, ответственный за регистрацию поступающей корреспонденции, делает запись в деле принятых документов с указанием фамилии и инициалов уполномоченного на производство по заявлению и передает его в порядке производства этому специалисту.

3.3. Принятие решения осуществляется в течение 1 рабочего дня.

3.3.1. Основанием для начала административного действия является поступление обращения соответствующему специалисту краеведческого музея.

3.3.2. Подготовка ответа производится специалистом краеведческого музея, в должностные обязанности которого входит соответствующее направление деятельности музея.

3.3.3. Специалист краеведческого музея, которому поступило обращение, готовит ответ на обращение, включая в него информацию по вопросам, указанным в обращении.

3.3.4. Результатом административного действия является подготовленный ответ, содержащий информацию по сути вопросов, поднятых в обращении гражданина либо мотивированный отказ в предоставлении ответа.

Основания для отказа указаны в подпункте 2.7.1. административного регламента.

Содержание письма с отказом в рассмотрении вопроса по существу должно включать в себя указание учреждения, в компетенции которого находится информация, необходимая заявителю.

3.4. Выдача результата осуществляется в течение 3 рабочих дней со дня обращения.

3.4.1. Основанием для начала административного действия является наличие ответа на обращение заявителя или письменный ответ гражданину с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов.

3.4.2. Результатом административного действия является предоставление ответа специалистом, ответственным за подготовку ответа на обращение, заявителю в устной форме (по телефону, лично заявителю) либо в письменном виде (выдача ответа лично заявителю, по почте, посредством факсимильной связи), либо в электронной форме (по электронной почте).

Указанный специалист ведет журнал ответов заявителям.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений специалистами, осуществляется директором краеведческого музея.

4.2. Специалист, ответственный за регистрацию поступающей корреспонденции, несёт ответственность за соблюдение сроков и порядка приёма обращений.

4.3. Специалист, ответственный за рассмотрение обращений, несёт ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений.

4.4. Специалист, ответственный за выдачу результата оказания муниципальной услуги, несёт ответственность за соблюдение сроков и порядка выдачи результата оказания муниципальной услуги.

4.5. Директор музея несёт ответственность за:

соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги;

правильность проверки документов;
правильность в отказе предоставления муниципальной услуги;
достоверность выданной информации, правомерность предоставления информации.

4.6. Текущий контроль осуществляется путём проведения плановых и внеплановых проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента.

4.7. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает проведение проверок на предмет качества предоставления муниципальной услуги, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, принятие по таким обращениям решений и подготовку на них ответов.

По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании приказов директора краеведческого музея.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.8. Контроль со стороны граждан, объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлён путём запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также муниципальных служащих, должностных лиц и специалистов

5.1. Обжалование решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также муниципальных служащих, должностных лиц и специалистов осуществляется в досудебном (внесудебном) и судебном порядках.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке могут обжаловаться действие (бездействие) и решения муниципальных служащих, должностных лиц и специалистов краеведческого музея, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Обжалование в досудебном (внесудебном) порядке осуществляется путём подачи жалобы (приложение 4).

В жалобе указываются:

наименование структурного подразделения администрации или учреждения, в которое направляется жалоба, должность, фамилия и инициалы соответствующего должностного лица, муниципального служащего, которому направлена жалоба;

фамилия, имя и отчество заявителя;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

причины, послужившие направлению жалобы;

требования, направленные на устранение причин, послуживших направлению жалобы.

В конце жалобы ставится подпись и дата написания жалобы.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов автор жалобы имеет право:

приложить к ней документы и материалы, либо их копии;

указать наименование должности, фамилию, имя и отчество муниципального служащего, должностного лица или специалиста, действия (бездействие) которого обжалуются;

указать обстоятельства, на основании которых, по мнению автора, нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации;

иные сведения, которые автор считает необходимым сообщить.

5.4. Для обжалования действий (бездействия) муниципального служащего, должностного лица или специалистов, а также принятых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке заявитель направляет жалобу:

директору музея – при обжаловании действий (бездействия) специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также принятого решения в результате предоставления муниципальной услуги;

начальнику отдела культуры и межнациональных отношений администрации Белогорского района (далее – начальник Отдела) – при обжаловании действий (бездействия) директора краеведческого музея;

заместителю главы администрации Белогорского района – при обжаловании действий (бездействия) начальника Отдела;

главе администрации Белогорского района – при обжаловании действий (бездействия) заместителя главы администрации Белогорского района.

5.5. Основаниями для отказа в рассмотрении жалобы являются:

наличие в жалобе нецензурных, либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностных лиц, муниципальных служащих, а также членов их семей. Глава администрации Белогорского района, заместитель главы администрации Белогорского района, начальник Отдела или директор краеведческого музея, в зависимости от того, кому направлена жалоба, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить автору обращения о недопустимости злоупотребления правом;

наличие в жалобе вопроса, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Глава администрации Белогорского района, заместитель главы администрации Белогорского района, начальник Отдела или директор краеведческого музея, в зависимости от того, кому направлена жалоба, вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения рассматривались соответственно в Администрации района, в Отделе или в краеведческом музее. О данном решении заявитель уведомляется в письменной форме;

невозможность прочтения текста жалобы. О наличии указанных оснований заявителю сообщается в течение 3 рабочих дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и (или) почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. Основанием для принятия решения о невозможности рассмотрения жалобы является отсутствие в обращении фамилии автора и (или) почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

5.7. В случае, если для написания жалобы заявителю необходима информация и (или) документы, имеющие отношение к предоставлению муниципальной услуги и находящиеся в краеведческом музее, соответствующая информация и документы предоставляются ему для ознакомления, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

5.8. Срок рассмотрения жалобы – пятнадцать рабочих дней со дня её регистрации. В случае если по обращению заявителя требуется провести проверку, то срок может быть

продлен, но не более чем на пятнадцать рабочих дней. Заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения жалобы с указанием причин продления.

5.9. Рассмотрение жалобы обеспечивается путём:

её объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения;

запроса, при необходимости, документов и материалов у краеведческого музея, у органа местного самоуправления или у иных должностных лиц;

подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

5.10. При рассмотрении жалобы заявителя могут проводиться проверки.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей при рассмотрении, принятии решений и подготовке ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) отдельных специалистов или должностных лиц, муниципальных служащих отдела.

Проверки осуществляются на основании распоряжения Администрации Белогорского района, приказа начальника Отдела или директора краеведческого музея. При проверке может быть использована информация, представленная заявителем.

Для проведения проверки формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие, должностные лица и специалисты. Председателем комиссии может быть заместитель главы администрации Белогорского района, начальник Отдела или директор краеведческого музея, в зависимости от уровня комиссии.

Деятельность комиссии осуществляется в соответствии с действующим законодательством и муниципальными актами Администрации Белогорского района, отдела культуры и межнациональных отношений администрации Белогорского района, краеведческого музея.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде заключения, в котором отмечаются выявленные недостатки и нарушения. Заключение подписывается председателем и членами комиссии.

5.11. Письменный ответ оформляется на бланке Администрации Белогорского района, отдела культуры и межнациональных отношений Администрации Белогорского района или краеведческого музея.

5.12. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой административной процедуре является отмена принятого решения, либо отказ в отмене принятого решения.

5.13. Действия (бездействие) муниципальных служащих, должностных лиц краеведческого музея и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем в суде в порядке и в сроки, установленные действующим законодательством.

Заместитель главы администрации

П.П. Индриксон

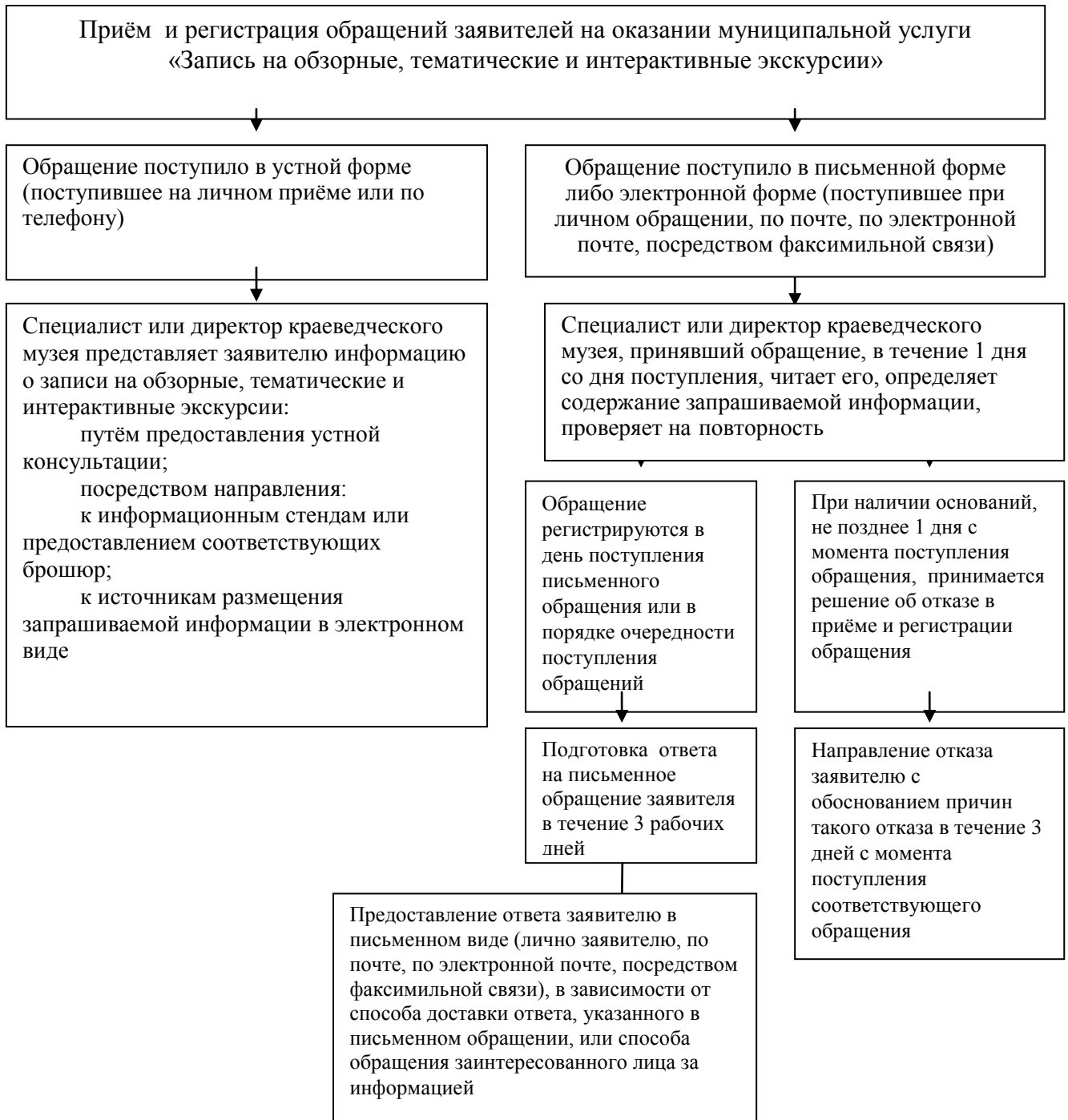
Приложение 1
к административному регламенту
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»

Контакты
Муниципального казенного учреждения культуры
«Белогорский районный историко-краеведческий музей»
Республики Крым

Наименование	Адрес	Электронная почта, телефон	Режим работы
Муниципальное казенное учреждение культуры «Белогорский районный историко-краеведческий Музей» Республики Крым	297600, Республика Крым, г.Белогорск, ул.Луначарского, 48	belogorskmuzey@mail.ru (06559) 9-61-72	Понедельник – пятница с 8.00 час. до 17.00 час. Перерыв: с 12.00 час. до 13.00 час. Суббота и воскресенье – выходной

Приложение 2
к административному регламенту
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»

**Блок-схема
последовательности действий при оказании муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**



Приложение 3
к административному регламенту
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»

Форма заявления

Директору МКУК БРИКМ

_____ (фамилия и инициалы директора)

_____ (фамилия, имя, отчество заявителя)

_____ ,
проживающего по адресу:

нас. пункт _____

улица _____

дом _____

кв. _____

тел. _____

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу Вас записать на экскурсию (нужное подчеркнуть):

- а) обзорную;
- б) тематическую;
- в) интерактивную.

На тему:

Прошу информировать меня (выбрать способ информирования):

по электронной почте, e-mail: _____

по почте на указанный адрес проживания _____

по телефону (факсу) _____

при личном обращении.

(дата)

(личная подпись заявителя)

Приложение 4
к административному регламенту
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»

Форма жалобы

Руководителю _____
(название органа, учреждения)

(фамилия, инициалы должностного лица)

(фамилия, имя, отчество заявителя)

проживающего по адресу:

нас. пункт _____

улица _____

дом _____ кв. _____ тел. _____

ЖАЛОБА

на отказ в приёме и регистрации обращения;

на нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

на нарушение срока предоставления услуги;

отказ в предоставлении услуги;

(нужное подчеркнуть)

Просим Вас рассмотреть _____

(указать сведения об обжалуемых решениях или действиях (бездействии) органа Администрации, учреждения; должностного лица или специалиста, предоставляющего услугу, либо доводы, на основании которых, заявитель не согласен с решением или действием (бездействием) органа Администрации, учреждения; должностного лица, либо специалиста, предоставляющего услугу)

« __ » _____ 20__ г. _____ / _____ /