Проект

## АДМИНИСТРАЦИЯ

# СЕВЕРОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

### П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от \_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г. г. Североуральск № \_\_\_\_\_\_

**Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии на территории**

**Североуральского городского округа»**

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=9E0F3AAEDA703BEF5D7B26897690103D000D067331A9888856A88D6B93l835I) от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=9E0F3AAEDA703BEF5D7B26897690103D000D067C30AB888856A88D6B93l835I) от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с изменениями на 05 апреля 2013 года, постановлением Администрации Североуральского городского округа от 26.04.2012 г. № 560 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории Североуральского городского округа, порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории Североуральского городского округа» постановляет:

1. Утвердить административный [регламент](consultantplus://offline/ref=4A9266243F1AC3091D49FCA57DD65117DF3271C3088A81BE0B0D50FEC6DE9F8A07879783C8C502BB30AA0CC9s3tEI) предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсиина территории Североуральского городского округа» (прилагается).

2. Настоящее Постановление опубликовать в газете «Наше слово» и разместить на официальном сайте Администрации Североуральского городского округа в сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на и.о. Первого заместителя Главы Администрации Североуральского городского округа Кравца А. С.

И.о. Главы Североуральского

городского округа В. А. Ильиных

Утвержден

Постановлением Администрации

Североуральского городского округа

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 г. N\_\_\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ,**

**ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ**

**НА ТЕРРИТОРИИ СЕВЕРОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии на территории Североуральского городского округа» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности указанной муниципальной услуги в Североуральском городском округе, повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных учреждений культуры и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальных услуг.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические и (или) юридические лица, или их представители, имеющие намерение записаться на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии на территории Североуральского городского округа (далее - заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии на территории Североуральского городского округа предоставляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Североуральский краеведческий музей» (далее – МБУК «Североуральский краеведческий музей»). Информация о графике работы, телефонах, месте нахождения учреждения указана в [приложении](consultantplus://offline/ref=9E0F3AAEDA703BEF5D7B388460FC4E3700045A7930AA81DE0FF88B3CCCD57947DA5C36AEA0D60E9002E9852Al238I) 2 к настоящему Регламенту.

1.3.2. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы МБУК «Североуральский краеведческий музей» размещается:

на информационном стенде МБУК «Североуральский краеведческий музей»;

на официальном Интернет-сайте Администрации Североуральского городского округа www.adm-severouralsk.ru;

на Интернет-сайте МБУК «Североуральский краеведческий музей»;

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (htpp://www.gosuslugi.ru/);

в региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (htpp://66.gosuslugi.ru/pgu);

1.3.3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

путем размещения на информационных стендах МБУК «Североуральский краеведческий музей»;

в форме личного консультирования специалистами МБУК «Североуральский краеведческий музей»;

при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

на официальном сайте Администрации Североуральского городского округа в сети Интернет путем размещения текста данного Регламента;

при письменном обращении посредством почтовой связи или по электронной почте - в форме письменных ответов на поставленные вопросы в адрес заявителя посредством почтовой связи или электронной почты.

II.СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии на территории Североуральского городского округа».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется МБУК «Североуральский краеведческий музей» (приложение 2).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии на территории Североуральского городского округа;

мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги определяется в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего Регламента:

1) при обращении по телефону или лично в музей - в момент обращения;

2) при информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес обратившегося в течение 10 дней со дня регистрации обращения;

3) при информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 10 дней со дня регистрации обращения.

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

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

[Конституция](consultantplus://offline/ref=9E0F3AAEDA703BEF5D7B26897690103D030703713AFCDF8A07FD83l63EI) Российской Федерации («Российская газета», 1993, 25 декабря, № 237);

Гражданский [кодекс](consultantplus://offline/ref=29112F394EBBE7F46044D2D46E0E07A3EF80E04FA18355C4B1FFC53D1Fv618J) Российской Федерации (часть четвертая) («Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 52 (1 ч.), ст. 5496);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=29112F394EBBE7F46044D2D46E0E07A3EF85E042A38155C4B1FFC53D1Fv618J) от 26.05.1996 №54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 27.05.1996, № 22, ст. 2591);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=29112F394EBBE7F46044D2D46E0E07A3EF80E44DAE8055C4B1FFC53D1F685510DD2B645137F6BBCDvE1AJ) от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=29112F394EBBE7F46044D2D46E0E07A3EF80E44DAE8F55C4B1FFC53D1Fv618J) от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета», 2006, 29 июля. № 165);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=29112F394EBBE7F46044D2D46E0E07A3EF80E64BA28455C4B1FFC53D1Fv618J) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 2006, 05 мая, № 95);

[Закон](consultantplus://offline/ref=29112F394EBBE7F46044D2D46E0E07A3EF87E348A28055C4B1FFC53D1Fv618J) РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 1996, 16 января, № 8);

[Закон](consultantplus://offline/ref=29112F394EBBE7F46044D2D46E0E07A3EF84E049A18455C4B1FFC53D1Fv618J) РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», 1992, 17 ноября,№248);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=29112F394EBBE7F46044D2D46E0E07A3EF85E64EA18355C4B1FFC53D1Fv618J) от 26.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1, ст. 1);

Областной [закон](consultantplus://offline/ref=29112F394EBBE7F46044CCD9786259A9EF8FBE46A7875992EBABC36A403853459Dv61BJ) от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области» («Областная газета», 1997, 30 июля, №113).

[Распоряжение](consultantplus://offline/ref=9E0F3AAEDA703BEF5D7B26897690103D000E077035AC888856A88D6B93l835I) Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

[Устав](consultantplus://offline/ref=9E0F3AAEDA703BEF5D7B388460FC4E3700045A7930AA82DF08F58B3CCCD57947DAl53CI) Североуральского городского округа (газета «Наше слово», 2005, 15 августа, №95) с изменениями на 10 октября 2012 года;

Постановление Администрации Североуральского городского округа от 03.02.2012 г. «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии на территории Североуральского городского округа».

2.6. Для предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, заявителю необходимо направить в МБУК «Североуральский краеведческий музей» запрос о записи на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии в Североуральском городском округе (далее - запрос) в устной, письменной или электронной форме.

В обращении по телефону и в письменном обращении заявителя в обязательном порядке должны быть указаны:

наименование учреждения, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица учреждения, либо должность соответствующего лица учреждения;

фамилия, имя, отчество заявителя;

почтовый адрес, по которому должностным лицом учреждения должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

изложение сути обращения;

личная подпись заявителя;

дата обращения.

При личном обращении в музей заявителем предоставляется документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий).

Предоставления иных документов не требуется.

2.7. При предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, запрещается требовать от заявителя представления документов, информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, в том числе настоящим Регламентом.

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

2.9. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим Регламентом;

2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос, либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе имя, фамилия, почтовый адрес;

4) запрашиваемая информация не связана с деятельностью МБУК «Североуральский краеведческий музей» по предоставлению муниципальной услуги;

5) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

В электронном виде услуга оказывается заявителю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении заявителя на сайт.

2.12. Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Запрос в устной форме регистрируется в день его поступления с указанием даты и времени поступления, результата рассмотрения во время личного приема граждан.

Письменное обращение заявителя, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день его поступления в МБУК «Североуральский краеведческий музей».

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этих целей помещениях, обеспечивающих комфортные условия для заявителей и оптимальные условия для работы специалистов, осуществляющих прием и регистрацию запросов.

Помещения для ожидания оборудуются стульями, а для удобства заполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги - столами и информационными стендами с образцами заполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям, правилам противопожарной безопасности, безопасности труда.

Рабочее место специалиста, осуществляющего прием и регистрацию запросов, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам.

2.14. Основными показателями доступности муниципальной услуги являются:

информированность заявителя о получении муниципальной услуги (содержание, порядок и условия ее получения);

комфортность ожидания муниципальной услуги (оснащенные места ожидания, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление);

комфортность получения муниципальной услуги (техническая оснащенность, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление, комфортность организации процесса (отношение специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, к заявителю: вежливость, тактичность);

бесплатность получения муниципальной услуги;

транспортная и пешеходная доступность зданий учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

удобный режим работы учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

возможность получения муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет;

возможность обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном и в судебном порядке.

Основными показателями качества муниципальной услуги являются:

оперативность предоставления муниципальной услуги (соответствие стандарту времени, затраченного на подготовку необходимых документов, ожидание предоставления муниципальной услуги, непосредственное получение муниципальной услуги);

точность обработки данных, правильность оформления документов;

компетентность специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги (профессиональная грамотность), внимание персонала;

предоставление доступа к муниципальной услуге при обращении через сеть Интернет в круглосуточном режиме;

количество обоснованных жалоб.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ

К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

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

создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге;

прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги;

подготовка и направление заявителю информации или мотивированный отказ в предоставлении информации.

3.2. [Блок-схема](consultantplus://offline/ref=4A9266243F1AC3091D49FCA57DD65117DF3271C3088A81BE0B0D50FEC6DE9F8A07879783C8C502BB30AA0FCAs3tFI) предоставления муниципальной услуги представлена в приложении 3 к настоящему Регламенту.

3.3. Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге

Размещение и обновление достоверной информации о записи на обзорные, тематические или интерактивные экскурсии осуществляется специалистами ежемесячно:

путем размещения информации на информационных стендах в МБУК «Североуральский краеведческий музей», предоставляющем муниципальную услугу;

путем размещения информации на официальных сайтах МБУК «Североуральский краеведческий музей» и Администрации Североуральского городского округа.

В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения мероприятий специалисты, ответственные за размещение информации, обязаны в течение 24 часов с момента принятия решения об изменении разместить данную информацию на официальных сайтах и информационных стендах.

Также размещение информации может осуществляться следующими способами:

размещение внешней рекламы в населенных пунктах Североуральского городского округа (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т.д.);

изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т.д.);

размещение информации в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);

размещение информации в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

Учреждение самостоятельно определяет способы размещения информации.

Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение способами, указанными в настоящем пункте, достоверной информации о записи на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии на территории Североуральского городского округа и ежемесячное ее обновление.

3.4. Прием, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги

Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление в МБУК «Североуральский краеведческий музей» обращения заявителя.

Обращение может поступить одним из следующих способов:

при личном обращении или по телефону;

почтовым отправлением или по электронной почте.

Специалист МБУК «Североуральский краеведческий музей», ответственный за прием и регистрацию входящей корреспонденции, устанавливает предмет запроса, регистрирует запрос, путем присвоения регистрационного номера и внесения данного номера и даты в журнал учета и регистрации.

При индивидуальном информировании на основании обращения в устной форме информация предоставляется в момент обращения.

Время индивидуального информирования в устной форме при обращении заявителя лично к специалисту складывается из времени изложения обратившимся лицом вопроса и времени представления ответа.

Максимальный срок приема и регистрации запроса от заявителей не может превышать 20 минут.

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

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени и отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 30 минут.

Результатом исполнения административной процедуры является принятие учреждением устного обращения о предоставлении муниципальной услуги.

Письменное обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием почтового или электронного адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию.

Электронная почта просматривается специалистом учреждения не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется аналогично поступившим обращениям на бумажном носителе.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в учреждение.

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

3.5. Подготовка и направление заявителю информации или мотивированный отказ в предоставлении информации

Основанием для начала исполнения процедуры является поступление обращений от специалиста учреждения, ответственного за прием и регистрацию входящей корреспонденции, специалисту учреждения, ответственному за подготовку информации.

Специалист учреждения, ответственный за подготовку информации, осуществляет подготовку в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

В ответе на письменное обращение заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок должностного лица, осуществляющего подготовку ответа.

Письменное информирование заявителя осуществляется путем направления информации почтовым отправлением.

На запрос, оформленный в электронном виде, специалист направляет информацию на электронный адрес заявителя.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении информации специалист учреждения, ответственный за подготовку информации, осуществляет подготовку обоснованного отказа в предоставлении информации в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении информации.

Результатом исполнения административной процедуры является направление заявителю запрашиваемой информации или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в следующих формах: текущий контроль, плановые и внеплановые проверки.

4.2. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области, Администрации Североуральского городского округа, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля носит плановый характер (осуществляется 2 раза в год) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.3. Предметом проверок является качество и доступность муниципальной услуги (соблюдение сроков предоставления, условий ожидания приема, порядка информирования о муниципальной услуге, обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги, отсутствие избыточных административных действий).

Проверки осуществляются комиссией, в состав которой входят специалисты учреждения и представители отдела по культуре и дополнительному образованию Администрации Североуральского городского округа.

Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.4. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц, к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области.

Персональная ответственность должностных лиц Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

4.5. Контроль за исполнением Регламента со стороны граждан, юридических лиц, осуществляется в порядке и формах, установленных Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=9E0F3AAEDA703BEF5D7B26897690103D000F077534AF888856A88D6B93l835I) от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ

РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ), ПРИНИМАЕМЫХ (ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ) ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИИ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Решения и действия (бездействие) МБУК «Североуральский краеведческий музей», предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц МБУК «Североуральский краеведческий музей» могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Североуральского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Североуральского городского округа для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) 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 Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Североуральского городского округа;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Североуральского городского округа;

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

5.3. Жалоба направляется на имя директора МБУК «Североуральский краеведческий музей».

Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются на имя Главы Североуральского городского округа.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов МБУК «Североуральский краеведческий музей» Администрации Североуральского городского округа, единого портала государственных и муниципальных услуг Свердловской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба, адресованная директору МБУК «Североуральский краеведческий музей», может быть направлена почтой по адресу: 624480 улица Чайковского, 21, город Североуральск, Свердловская область, либо электронной почтой по адресу: [el.lysenko2012@yandex.ru](mailto:el.lysenko2012@yandex.ru).

Жалоба, адресованная Главе Североуральского городского округа, может быть направлена почтой по адресу: 624480 улица Чайковского, 15, город Североуральск, Свердловская область, либо электронной почтой по адресу: [www.s-uralsk\_adm.org@mail.ru](http://www.s-uralsk_adm.org@mail.ru/).

Жалоба может быть подана лично по адресу: улица Чайковского, 15, город Североуральск, Свердловская область.

Жалоба также может быть направлена через официальный сайт Администрации Североуральского городского округа в сети «Интернет» ([www.adm-severouralsk.ru](http://www.adm-severouralsk.ru)).

Запись на личный прием к Главе Североуральского городского округа осуществляется по телефону: (34380) 2-34-36.

Информация о времени личного приема Главой Североуральского городского округа размещена на официальном сайте Администрации Североуральского городского округа в сети «Интернет».

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен, могут быть установлены Правительством Российской Федерации.

5.8. Основания для отказа в удовлетворении жалобы:

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

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.9. Основания для оставления жалобы без ответа:

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

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

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

5.11. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, 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 Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Североуральского городского округа, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.13. Решения и действия (бездействие) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, могут быть обжалованы заявителем в Североуральский городской суд в порядке и сроки, которые установлены гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение 2

к административному регламенту

«Запись на обзорные, тематические

или обзорные экскурсии

на территории Североуральского

городского округа»

ИНФОРМАЦИЯ

О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ,

АДРЕСАХ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование  учреждений | Юридический адрес | Время работы учреждений | телефоны |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Североуральский краеведческий музей»  Адрес электронной почты:  el.lysenko@yandex.ru | 624480,  ул. Чайковского, 21  г. Североуральск  Свердловской обл. | Вторник-пятница  08.45-18.00  (для посетителей-  11.00 -18.00,)  Суббота  09.00-17.00  (для посетителей-  11.00-17.00.).  В летнее время  вторник-суббота  08.00-17.00  (для посетителей – 10.00-17.00)  Выходной – воскресенье, понедельник | 8(34380)  2-28-74 |
| Отдел «История поселка Калья»  Адрес электронной почты:  el.lysenko@yandex.ru | 624474,  ул. Первомайская, 17  п. Калья  г. Североуральск  Свердловской обл. | Вторник-суббота  09.00-18.00, перерыв  13.00-14.00.  В летнее время-  08.00-17.00  Выходной - воскресенье, понедельник | 8 (34380)  4-44-52 |
| Отдел по культуре и дополнительному образованию Администрации Североуральского городского округа  Адрес электронной почты:  yksgo@mail.ru | 624480  ул. Чайковского, 15  г. Североуральск  Свердловской обл. | понедельник- четверг  8.00-17.15  Перерыв  12.00-13.00  пятница  8.00-16.00  перерыв 12.00-13.00 | 8 (34380)  2-17-02 |

Приложение 3

к административному регламенту

«Запись на обзорные, тематические или

интерактивные экскурсии на территории

Североуральского городского округа»

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ ИЛИ ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ

НА ТЕРРИТОРИИ СЕВЕРОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА»

качеством

Ответ (специалист учреждения) в течение 10 дней со дня регистрации обращения

Ответ (специалист учреждения) в течение 10 дней со дня регистрации обращения

Ответ (специалист учреждения) незамедлительно

Ответ (специалист учреждения) незамедлительно

Мотивированный отказ в регистрации обращения

Регистрация обращения в Журнале регистрации

В письменной форме

По телефону

При личном приеме

Информирование заявителя о предоставлении **/** не предоставлении услуги

Рассмотрение обращения

Не соответствует требованиям

Соответствует требованиям

Через интернет

По электр. почте

ОБРАЩЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЯ

Единый портал государственных и муниципальных услуг

Портал государственных услуг Свердловской области

Наружная реклама

Бумажные носители

Интернет-сайт Администрации СГО

Интернет-сайт Учреждения

Стенды Учреждения

ИНФОРМИРОВАНИЕ, НЕ ТРЕБУЮЩЕЕ КОНТАКТА С ЗАЯВИТЕЛЕМ

Ответ (модератор) в момент обращения