



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«ПРОХОРОВСКИЙ РАЙОН»

Белгородской области

« 30 » июня 201 6 г.

538

№ _____

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Указом Президента РФ от 07 мая 2012 года № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (прилагается).
2. Отделу общего контроля, взаимодействия с муниципальными образованиями и предоставления муниципальных услуг (О.А. Мишурина) разместить регламент на официальном сайте администрации Прохоровского района.
3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя главы администрации района по социально-культурному развитию С.В. Наплёкову.

Глава
администрации района

С. Канищев

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.»**

1. Общие положения

1.1 Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.» (далее – Регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования заявителями действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе исполнения муниципальной услуги.

1.2 Заявителем на предоставление муниципальной услуги может быть физическое лицо.

Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги в МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района» в отдел туризма.

1.3 Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Местонахождение муниципального казённого учреждения «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района»
309000, Белгородская область, Прохоровский район, посёлок Прохоровка, ул. Советская, д. 130

Телефон для справок: 8(47742) 2- 31-87

Портал государственных и муниципальных услуг:

www.gosusiugi31.ru

Официальный сайт МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района» (далее – официальный сайт):

<http://kultproh.ru>

Адрес электронной почты МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района»:

prohorovkatur@yandex.ru

График (режим) работы МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района»:

Понедельник – пятница с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00

Выходные дни: суббота, воскресенье.

1.3.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется посредством индивидуального информирования:

- при обращении Заявителя в устной форме лично по телефону;
- при письменном обращении Заявителя, в том числе по почте, по электронной почте;

- публичного информирования;

Посредством размещения информации на официальном сайте МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района» в сети Интернет

- путем размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги.

1.3.3. При обращении Заявителя за информированием о предоставлении муниципальной услуги в устной форме лично или по телефону специалист органа, в который обратился заявитель должен представиться, назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, при обращении по телефону сообщить наименование органа, в который позвонил Заявитель, затем в вежливой форме дать заявителю полный, точный и понятный ответ о предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность информирования каждого Заявителя составляет не более 15 минут.

В случае если в обращении Заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию специалиста, при личном обращении Заявителю даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При обращении заявителя по телефону переадресовать (перевести) телефонный звонок на другое должностное лицо или сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.4. При письменном обращении Заявителя за информированием по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе в виде почтовых отправлений или обращения по электронной почте, информирование осуществляется в письменном виде путем получения заявителем письменного ответа в виде почтовых отправлений или форме электронного документооборота.

Информация предоставляется в простой, четкой форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответ направляется способом, указанным в обращении (если способ не указан, направляется по почте), в срок не превышающий 10 дней с даты поступления обращения.

1.3.5. При информировании Заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги ему предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) рассмотрения находится его обращение о предоставлении муниципальной услуги.

Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляются посредством индивидуального информирования в порядке и сроки, предусмотренные пунктами 1.3.3 и 1.3.4. Регламента.

1.3.6. На официальных сайтах в сети Интернет, информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещается следующая информация:

- место нахождения, режим работы, график приема заявителей, номера телефонов для справок органа, предоставляющего муниципальную услугу, адрес официального сайта в сети Интернет, адрес электронной почты;
- извлечения из нормативно правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в процессе предоставления муниципальной услуги;
- текст Регламента;
- Иная информация, необходимая для получения муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным казённым учреждением «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района».

Запрещается требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Советом депутатов Прохоровского района.

2.3 Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем информации о дате и времени посещения указанной в обращении экскурсии либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

При устном обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги выдача результата осуществляется в устной форме с отметкой об этом в журнале записи обзорных, тематических и интерактивных экскурсий.

При обращении заявителя в письменной форме результат предоставления муниципальной услуги выдается заявителю лично или направляется по почтовому адресу, указанному в заявлении или по желанию заявителю в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанной в обращении.

При обращении заявителя в электронной форме результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги при устном обращении заявителя – 30 минут.

2.4.2. Срок предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги в письменной или электронной форме – один рабочий день.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации, (принята всенародным голосованием 12.12.1993) // «Российская газета» от 21.01.2009 № 7, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 26.01.2009 № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009;

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1 // «Российская газета», № 248, 17.11.1992, «Ведомости СНД и ВС РФ», 19.11.1992, № 46, ст. 2615;

- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» // Российская газета, № 104, 04.06.1996, Собрание законодательства РФ, 27.05.1996, № 22, ст. 2591;

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // «Российская газета» от 30.07. 2010 г. № 168, «Собрание законодательства РФ» от 02.08.2010 г. № 31 ст. 4179;

- Федеральный закон 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // «Собрание законодательства РФ» 06.10.2003 № 40, ст. 3822; «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // «Российская газета», № 95, 05.05.2006, «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст. 2060, «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006;

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011г. № 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» // Российская газета, № 93, 29.04.2011, Собрание законодательства РФ, 02.05.2011, № 18, ст. 2679;

2.6. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги при устном обращении заявителем предоставляется документ, удостоверяющий личность заявителя.

Для предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя в письменной или электронной форме заявителем предоставляется заявление.

Примерная форма заявления приводится в приложении № 1 к Регламенту.

Заявление направляется в письменной форме по почте или в форме электронного документа.

2.7. Документы, предоставляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- тексты документов написаны разборчиво, в документах нет подчисток, приписок, исправлений, не оговоренных в установленном законом порядке;

- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.8. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.9. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие тематики экскурсии, заявленной заявителем, в перечне проводимых МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района» экскурсий;

- заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района»;

- отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения;

- несоответствие предоставляемых заявителем документов требованиям пунктов 2.6, 2.7 Регламента.

2.10. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.12. Срок ожидания в очереди при подаче письменного запроса и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 20 минут.

2.13. Обращение за предоставлением муниципальной услуги, выраженное в письменной или электронной форме, регистрируется в день его поступления в журнале регистрации входящих документов.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам.

2.14.1. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, при входе в помещение должны быть оборудованы пандусы

для инвалидов или кнопка вызова, которая располагается на высоте от 0,85 до 1м от уровня земли и на расстоянии не менее 0,4м от выступающих частей.

Кабинеты приема заявителей оборудуются вывесками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием заявителей.

Визуальная информация для инвалидов по зрению должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля. Звуковая информация для инвалидов по слуху должна быть продублирована на светодинамических табло или других средствах вывода оперативной информации.

Помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечивается необходимым оборудованием: компьютерами, средствами связи и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги.

2.14.2. Места заявителей для ожидания приема оборудуются местами для сидения и столами (для записи информации, написания заявления). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для их размещения в здании.

2.14.3. Информационные стенды по вопросам предоставления муниципальной услуги размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами, в которых размещаются информационные листки. Перечень информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, размещаемой на информационных стендах, предусмотрен пунктом 1.3.5 Регламента.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения, действия (бездействие), принятые и осуществляемые при предоставлении муниципальной услуги;

- удовлетворенность заявителей доступностью и качеством муниципальной услуги;

- размещение информации о порядке оказания муниципальной услуги на официальном сайте МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района» в сети Интернет.

3. 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 включает в себя последовательность следующих административных процедур:

а) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии при устном обращении:

- обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги;
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или отказ в записи;

б) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальным казённым учреждением «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района», при обращении в письменной или электронной форме:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение заявления;
- уведомление заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги.

3.2. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, при устном обращении.

3.2.1. Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является устное обращение заявителя в МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района» о предоставлении муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, представляется, называет свои фамилию, имя, отчество, сообщает занимаемую должность, предлагает представиться заявителю, выслушивает обращение заявителя и при необходимости уточняет поставленные в обращении вопросы.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, изучает график проведения экскурсий в МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района», календарь рабочего времени, график экспозиций, загруженность экскурсоводов, перечень тематики проводимых экскурсий для установления возможности оказания муниципальной услуги.

В случае если провести запрашиваемую заявителем экскурсию в указанный заявителем день и час не представляется возможным (нет свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час, заявленное время выходит за рамки рабочего времени МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района»), специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, сообщает об этом заявителю и предлагает согласовать другую дату и (или) время проведения экскурсии.

Срок выполнения данной административной процедуры - 20 минут.

Результатом административной процедуры является согласованное с заявителем проведение запрашиваемой экскурсии в указанное им время либо установление наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является согласование с заявителем даты и времени проведения запрашиваемой экскурсии либо установление наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Если отсутствуют основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в журнал записи экскурсий вносится запись на экскурсию с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) физического лица, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии).

Если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в журнале записи экскурсий делается запись об обращении заявителя с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) физического лица, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, информирует заявителя о дате и времени посещения указанной в обращении экскурсии либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги под роспись в журнале записи экскурсий.

Срок выполнения данной административной процедуры - 10 минут.

Результатом данной административной процедуры является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Способ фиксации - на бумажном носителе.

3.3. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, при обращении в письменной или электронной форме.

3.3.1. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме по почте или в форме электронного документа.

Специалист, ответственный за делопроизводство, принимает и регистрирует заявление в день его поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции.

При поступлении в МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района» заявления в форме электронного документа заявителю направляется уведомление о приеме заявления к

рассмотрению на адрес электронной почты, указанный в заявлении. Заявление, поступившее в электронной форме, распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

Результатом административной процедуры является принятое и зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги.

Способ фиксации - на бумажном, электронном носителях.

3.3.2. Рассмотрение заявления.

Основанием для начала административной процедуры является принятое и зарегистрированное заявление.

Специалист, ответственный за делопроизводство, передает в порядке общего делопроизводства заявление специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, изучает график проведения экскурсий в МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района», календарь рабочего времени, график экспозиций, загруженность экскурсоводов, перечень тематики проводимых экскурсий.

На основании полученных сведений специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, вносит в журнал записи экскурсий запись с указанием фамилии, имени, отчества (при его наличии) физического лица, почтового адреса, адреса электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии) и подготавливает уведомление о записи на экскурсию в письменной форме или в форме электронного документа.

Если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, подготавливает отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа в письменной форме или в форме электронного документа. Письменный ответ об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается руководителем МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района» и регистрируется в журнале регистрации исходящих документов.

Критерием принятия решения является отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом данной административной процедуры является внесение в журнал регистрации экскурсий записи на обзорную, тематическую или интерактивную экскурсию либо подготовка отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Способ фиксации - на бумажном, электронном носителе.

3.3.3. Уведомление заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является внесение в журнал регистрации экскурсий записи на обзорную,

тематическую или интерактивную экскурсию либо подготовка отказа в предоставлении муниципальной услуги.

При обращении заявителя в письменной форме уведомление о записи на экскурсию или отказ в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении, или по желанию заявителя в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в заявлении.

При обращении заявителя в электронной форме результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

Данная административная процедура выполняется в день поступления заявления.

Результатом выполнения данной административной процедуры является уведомление заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги.

Способ фиксации - на бумажном и электронном носителе.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, и сроков административных процедур при предоставлении муниципальной услуги осуществляется руководителем муниципального казённого учреждения «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района».

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района».

4.3. Плановые проверки проводятся с периодичностью один раз в полугодие.

4.4. Внеплановые проверки проводятся по обращениям заявителей, на основании информации, полученной от органов государственной власти, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций и содержащей жалобы о ходе исполнения или неисполнении муниципальной услуги.

4.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги или порядком выполнения отдельных административных процедур.

4.6. Для осуществления проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги заместитель главы администрации Прохоровского

района по социально-культурному развитию создает комиссию. Результаты проверки оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается председателем и членами комиссии.

4.7. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Работник МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района», ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет ответственность за несоблюдение сроков, порядка и правильности оформления административных процедур.

4.9. Персональная ответственность должностных лиц (специалистов) закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и специалистов органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и специалистов органа, предоставляющего муниципальную услугу. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и специалистов органа, предоставляющего муниципальную услугу. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем являются решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и специалистов органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации,

муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района», предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем МКУ «Управление культуры и туризма администрации Прохоровского района», подаются в Администрацию Прохоровского района.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и специалистов органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилию, имя и отчество должностного лица, специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу (при наличии информации), решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, специалиста органа, предоставляющего

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

5.7. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в досудебном (внесудебном) порядке, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.8. В случае если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответ на жалобу по существу поставленных в ней вопросов не дается, а заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, поддаются прочтению.

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.9. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение:

- об удовлетворении жалобы, 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, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- об отказе в удовлетворении жалобы.

5.11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.10 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.12. 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.

5.13. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые и принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.14. Обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
"Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, проводимые
муниципальным казённым учреждением
культуры «Управление культуры и туризма
администрации Прохоровского района»

Начальнику МКУ «Управление
культуры и туризма Администрации
Прохоровского района»

(фамилия, имя, отчество (последнее
при наличии) заявителя)

(почтовый адрес, по которому должен
быть направлен ответ или адрес
электронной почты, если ответ
должен быть направлен в форме
электронного документооборота)

Заявление

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

(указать тему, предполагаемые дату, время проведения экскурсии, количество человек)

" " _____ Г.

(подпись)

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
"Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, проводимые
муниципальным казённым учреждением
культуры «Управление культуры и туризма
администрации Прохоровского района»

»

Блок-схема
последовательности административных действий (процедур) при
предоставлении муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

