# Приложение

к [постановлению](file:///C:\Users\8C74~1\AppData\Local\Temp\post_56_21.06.2012.doc#sub_0)

главы муниципального образования

«Казачье»

От 13.05.13. № 87

**Административный регламент**

**предоставления муниципальными учреждениями культуры**

**муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и**

**интерактивные экскурсии»**

# I.Общие положения.

**Предмет регулирования.**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «**«**Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – Регламент) определяет последовательность действий (административных процедур) муниципального учреждения культуры муниципального образования «Казачье» при предоставлении муниципальной услуги **«**Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга), в том числе в электронном виде.

**Круг заявителей.**

2. Получателями муниципальной услуги в соответствии с настоящим административным регламентом являются физические лица, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги.

**Требования к порядку информирования о предоставлении**

**муниципальной услуги.**

3. Место нахождения муниципального учреждения культуры СКЦ Благовест (далее – учреждение культуры), предоставляющего муниципальную услугу: ул. Мира 1 Б, с.Казачье, Боханский район, Иркутская область, 669323.

Сведения о местах нахождения, номерах телефонов, официальных сайтах, адресах электронной почты, графиках работы и руководителях филиалов учреждения культуры, предоставляющих муниципальную услугу, содержатся в [приложении](file:///C:\Users\8C74~1\AppData\Local\Temp\post_56_21.06.2012.doc#sub_10000) №1 к настоящему административному регламенту.

График работы учреждения: понедельник - пятница:с 09 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин.,

Суббота, воскресенье – выходной.

4. Информацию о месте нахождения и графике работы учреждения можно получить по справочным телефонам, на официальном сайте Администрации МО «Боханский район» в сети Интернет (http//www.bohanirkobl.ru ), на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги.

Справочные телефоны: 8 9025440873.

Телефон-автоинформатор отсутствует.

Адрес официального сайта федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: http//www.gosuslugi.ru

Адрес электронной почты:

**Порядок получения информации заявителями по вопросам**

**предоставления муниципальной услуги**

5.Информация, имеющая отношение к предоставлению муниципальной услуги, предоставляется в форме информационных материалов, которые могут быть размещены:

- в средствах массовой информации;

- на официальном сайте администрации МО Боханский район: [http](http://www.melenky.ru/)//www. bohanirkobl.ru;

- на информационном стенде непосредственно в помещениях учреждения культуры;

- посредством устного консультирования по телефону;

- посредством электронной почты;

- посредством личного посещения учреждения культуры.

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

- сведения о порядке получения муниципальной услуги;

- адреса мест приема заявок для предоставления муниципальной услуги и график работы;

- форму запроса о предоставлении информации;

- сведения о результате оказания муниципальной услуги и порядке передаче результата заявителю;

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

6.На информационных стендах и на официальном сайте, размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе информация о месте приема заявителей и установленных для приема заявителей днях и часах;

- перечень нормативных правовых актов, в соответствии с которыми осуществляется предоставление муниципальной услуги;

- текст настоящего административного регламента с приложениями.

7.Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, предоставляется уполномоченными сотрудниками учреждения культуры и может быть получена заявителем по телефону:

Сотрудники учреждения культуры осуществляют информирование обратившихся по телефону лиц не более 10 минут.

Время ожидания заявителя на получение муниципальной услуги в очереди не более 15 минут.

Письменные обращения по вопросам предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации поступления обращения.

**II.Стандарт предоставления муниципальной услуги**

8. Предметом регулирования настоящего Административного регламента является повышение доступности и качества оказания государственной услуги по обеспечению доступа населения к культурным ценностям, посредством предоставления публичного доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся и экспонирующимся в МУК СКЦ Благовест (далее – учреждение культуры), определение сроков и последовательности действий, а также обеспечение необходимых условий по предоставлению государственной услуги, создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при ее исполнении.

9. Заявителями (получателями) муниципальной услуги являются физические и юридические лица, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации, осуществляющие взаимодействие, либо имеющие намерение в возникновении таких взаимодействий с учреждением культуры.

10. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги:

- Органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги является муниципальное бюджетное учреждение культуры СКЦ Благовест (далее - учреждение культуры)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Местонахождение | График работы | Телефон/факс | Адрес электронной почты |
| ул.Мира 1 Б с.Казачье ,Боханский район  Иркутской обл., Россия, 669323 | График работы учреждения: понедельник - пятница: с 09 ч. 00 мин. - 17 ч. 00 мин.,  суббота, воскресенье - выходной |  |  |

\* В соответствии с действующим трудовым законодательством Российской Федерации продолжительность рабочего времени в учреждениях в предпраздничные дни сокращается на 1 час. Для посещения предусмотрена возможность работы в выходные дни в соответствии расписанием работы учреждения культуры.

11.Для предоставления муниципальной услуги информация размещается на официальном сайте учреждения культуры или администрации МО Боханский район в сети Интернет, по адресу: http//www. bohanirkobl.ru и содержит следующую необходимую информацию:

- сведения об учреждении культуры (ФИО руководителя учреждения, сведения о контактных лицах, почтовый адрес и адрес сайта в сети Интернет, контактные и справочные телефоны (факс), адреса электронной почты, режим работы учреждения).

12. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется на информационных стендах и официальном Интернет-сайте администрации МО Боханский район ( [http](http://www.melenky.ru/)//www. bohanirkobl.ru).

13. Местонахождение, справочные и контактные телефоны и адрес учреждения культуры:

Муниципальное учреждение культуры Социально – культурный центр Благовест

Сокращенное наименование: МБУК СКЦ Благовест

Почтовый адрес: ул. Мира 1 Б, Боханский район, Иркутская область, 669323

График работы: понедельник - пятница: с 09ч. 00 мин. до 17ч. 00 мин.,

Суббота. воскресенье – выходной.

 Каждый последняя пятница месяца - санитарный день

Справочные телефоны:

Факс:

E-mail:

Интернет-сайт: http//www. bohanirkobl.ru

Директор Федосеева Лариса Владимировна

14. Изменения и дополнения экскурсий и мастер классов размещаются на сайте и информационных стендах и в рекламных буклетах учреждения культуры.

15.Информирование по процедуре предоставления муниципальных услуг ответственными лицами учреждения культуры производится:

- через Интернет-сайт http//www. bohanirkobl.ru на основании электронного обращения и (или) письменного обращения заявителя (получателя), поступившего почтой;

- на основании устных обращений заявителей (получателей), поступивших на контактные телефоны учреждения культуры;

- на основании личных обращений заявителей (получателей), поступивших по местонахождению учреждения культуры.

16. Ответ на электронное обращение предоставляется на сайте в форме электронного письма (электронного сообщения) ответственным лицом учреждения культуры.

17. Ответ на электронное обращение предоставляется в течение 30 (тридцати) дней после получения запроса от заявителя.

18. Письменные обращения заявителей (получателей) направляются на почтовый адрес учреждения культуры, указанный в пункте 13 настоящего Регламента. Ответ по письменным обращениям направляется заявителю (получателю) почтой в адрес, указанный им в обращении. Ответ на письменное обращение предоставляется в срок, не превышающий 30 (тридцать) дней с момента поступления письменного обращения.

19. Устные обращения заявителей (получателей) осуществляется посредством консультирования лиц по контактным телефонам учреждения культуры, указанным в пункте 13 настоящего Регламента. Звонки по указанным телефонам принимаются в соответствии с режимом работы учреждения культуры.

20.При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностное лицо учреждения культуры, должно представиться, назвать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой учреждением муниципальной услуге, а при невозможности дать исчерпывающий ответ - сообщить заявителю контактные данные иного должностного лица, которое может дать необходимый ответ на поставленный заявителем вопрос.

21. Продолжительность устного консультирования по телефону не должно превышать 15 (пятнадцать) минут.

22. Личные обращения заявителей (получателей) осуществляются посредством обращения лица по местонахождения учреждения культуры. При информировании посредством личного обращения должностное лицо учреждения культуры, должно представиться, назвать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой учреждением муниципальной услуге, а при невозможности дать исчерпывающий ответ, сообщить заявителю контактные данные иного должностного лица, которое может дать необходимый ответ на поставленный заявителем вопрос.

23.Время ожидания заявителем приема должностным лицом не должно превышать 30 (тридцать) минут с момента обращения лица.

24.Информация о муниципальной услуге может быть также предоставлена:

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования

- публикаций в средствах массовой информации;

25. Допускается приостановление работы Интернет-сайтов при возникновении форс-мажорных обстоятельств (возникновение обстоятельств непреодолимой силы и наступление обстоятельств, независящих от деятельности комитета и (или) учреждения культуры, по причине проведения ремонтных работ и обслуживания операторами связи и иными службами систем коммутации и технического оборудования, в случае реконструкции Интернет-сайтов проводимых администрацией МО Боханский район

26. Основные термины и понятия, используемые в настоящем Регламенте:

- воспитательно-просветительская программа (работа) - вид музейной деятельности, заключающийся в проведении занятий с различными целевыми группами населения с представлением информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, направленный на удовлетворение образовательных эстетических потребностей потребителей;

- выставка - временная музейная экспозиция, дополняющая основную экспозицию и позволяющая более полно раскрыть направления деятельности музея;

- коммерческая выставка - временная музейная экспозиция, представляющая коллекции, полученные от юридических или физических лиц на договорной основе;

- культурные ценности - предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры и относящиеся к категориям предметов, связанных с историческими событиями в жизни народов, развитием общества и государства, историей науки и техники, а также относящиеся к жизни и деятельности выдающихся личностей (государственных, политических, общественных деятелей, мыслителей, деятелей науки, литературы, искусства); предметы и их фрагменты, полученные в результате археологических раскопок; художественные ценности, в том числе: картины и рисунки целиком ручной работы на любой основе и из любых материалов; оригинальные скульптурные произведения из любых материалов, в том числе: рельефы; оригинальные художественные композиции и монтажи из любых материалов; художественно оформленные предметы культового назначения, в частности иконы; гравюры, эстампы, литографии и их оригинальные печатные формы; произведения декоративно - прикладного искусства, в том числе: художественные изделия из стекла, керамики, дерева, металла, кости, ткани и других материалов; изделия традиционных народных художественных промыслов; составные части и фрагменты архитектурных, исторических, художественных памятников и памятников монументального искусства; старинные книги, издания, представляющие особый интерес (исторический, художественный, научный и литературный), отдельно или в коллекциях; редкие рукописи и документальные памятники; архивы, включая фото-, фоно-, кино-, видеоархивы; уникальные и редкие музыкальные инструменты; почтовые марки, иные филателистические материалы, отдельно или в коллекциях; старинные монеты, ордена, медали, печати и другие предметы коллекционирования; редкие коллекции и образцы флоры и фауны, предметы, представляющие интерес для таких отраслей науки, как минералогия, анатомия и палеонтология; другие движимые предметы, в том числе: копии, имеющие историческое, художественное, научное или иное культурное значение, а также взятые государством под охрану как памятники истории и культуры;

- музейный предмет - культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимыми для общества ее сохранение, изучение и публичное представление;

- музейная коллекция - совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными, вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам.

- экспозиция - часть музейного собрания, выставленная на обозрение в соответствии с научным планом и художественной композицией;

- экспонирование - вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.);

- экскурсия - вид музейной деятельности, заключающийся в представлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

27. Наименование государственной услуги: **«**Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» …. (название учреждения культуры).

28. Результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступа населения к культурным ценностям, через обеспечение публичного доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся и экспонирующимся в учреждении культуры.

29.Обеспечение доступа посредством приобретения необходимых билетов, либо заключением соответствующих договоров на оказание услуг, а также посредством осуществления записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, организуемые и проводимые учреждением культуры, в том числе предоставлением возможности осуществить предварительную запись в электронном виде.

30. Результатом предоставления государственной услуги заявителю (получателю) является достижение ее предоставления в следующих формах:

- предоставление возможности получения доступа к экспозициям и выставкам учреждения культуры;

- организация экскурсионного обслуживания по экспозициям и выставкам учреждения культуры;

- проведение музейных массовых мероприятий в различных формах, видах и направлениях, включая творческие встречи с художниками, мастер-классы и т.п.;

- организация и проведение воспитательно-просветительских программ;

- информационно-справочное обслуживание, включая консультативную помощь.

31.Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с режимом работы учреждения культуры или иным установленным графиком, определенным вне основного режима работы учреждения. В зависимости от пожеланий заявителей (получателей) и режима работы учреждения культуры, муниципальная услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определённый срок, установленный по согласованию с должностным лицом учреждения, либо согласно срокам, указанным на приобретенном билете (ином пригласительном документе) или в соответствующем договоре на оказание услуг.

В отдельных случаях (проведение дополнительных, специальных или иных мероприятий) допускается предоставление муниципальной услуги вне установленного режима работы учреждения культуры.

Срок оказания муниципальной услуги в устанавливается в зависимости от форм музейного обслуживания (форм предоставления муниципальной услуги):

-осмотр экспозиций и выставок - без ограничения времени, в пределах режима работы учреждения культуры;

-экскурсионное и лекционное обслуживание – не менее 45 минут, при условии, что экскурсионная группа не превышает - 25 человек;

-проведение музейных мероприятий - от 40 минут до 2 часов;

-проведение воспитательно-просветительских мероприятий - от 30 до 45 минут, при условии, что группа не превышает - 25 человек;

-информационно-справочное обслуживание - от 10 до 30 минут;

-выдача объемных информационно-справочных материалов в сроки, согласованные с должностным лицом учреждения, от 3 до 30 дней.

32. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые учреждением культуры, осуществляются в срок, не превышающий 15 (пятнадцать) календарных дней со дня получения заявления.

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

-Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993, с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445; 2009, № 1, ст. 1; 2009, № 1, ст. 2);

-Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая (ст. 1225-1551) от 18.12.2006 № 230-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 52 (1 ч.), ст. 5496; 2007, № 49, ст. 6079; 2008, № 27, ст. 3122, № 45, ст. 5147; 2010, № 8, ст. 777, № 9 ст. 899);

-Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 27.05.1996, № 22, ст. 2591);

-Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 01.07.2002, № 26, ст. 2519);

-«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 г. № 3612-1 (Ведомость Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 19 ноября 1992 г., № 46, ст. 2615);

-Постановление Правительства РФ от 12 февраля 1998 г. № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации» (Собрании законодательства Российской Федерации от 23 февраля 1998 г., № 8, ст. 949);

-Постановление Правительства РФ от 12 ноября 1999 г. № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (Собрание законодательства Российской Федерации от 22 ноября 1999 г., № 47, ст. 5702);

-Распоряжение Правительства РФ 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» (Собрание законодательства РФ, 02 мая 2011 г., № 18, ст. 2679);

- иные нормативные правовые акты.

34. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Документом, необходимым для осуществления предварительной записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, является заявление, с обязательным указанием в нем:

наименования учреждения культуры;

фамилии, имени и отчества руководителя учреждения с указанием занимаемой им должности;

фамилии, имени и отчества заявителя (получателя), почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ - для физических лиц;

полного наименования, с указанием фамилии, имени и отчества и должности руководителя, адреса места нахождения - для юридических лиц;

перечень обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые заявитель (получатель) желает записаться;

выбранного способа информирования (получения информации): почтовое сообщение, сообщение по электронной почте, по телефону, факсимильной связью.

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

Заявление должно быть написано на русском языке. В тексте заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур, содержания оскорблений в любой форме, а также вопросов не по существу предоставления государственной услуги.

Заявитель (получатель) муниципальной услуги, подписав заявление, соглашается и предоставляет право работникам учреждения культуры на обработку предоставленных в заявлении персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Рекомендуемая форма заявления размещена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

36. Для получения муниципальной услуги заявитель (получатель) обязан приобрести билет у кассира, в кассе учреждения культуры или у официального распространителя по цене, установленной учреждением в соответствии с калькуляцией, согласованной с комитетом.

37.В случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, муниципальная услуга предоставляется заявителю (получателю) бесплатно или по билету, приобретенному по льготной цене, в том числе по пригласительному билету.

Льготное (бесплатное) предоставление муниципальной услуги может быть предоставлено:

-при индивидуальном и групповом посещении учреждения культуры отдельным категориям граждан, отнесенным (признанным) в установленном порядке к категории нуждающихся в социальной поддержке граждан (лица дошкольного возраста, ветераны всех войн, инвалиды и сопровождающие их лица, лица с ограниченными физическими возможностями, дети-сироты, члены творческих союзов, музейные работники, военнослужащие, проходящие военную службу по призыву, студенты высших учебных заведений);

-пенсионерам, при посещении в каждую 3 (третью) пятницу месяца;

-иным лицам, не достигшим восемнадцатилетнего возраста, при посещении в каждую 2 (вторую) пятницу месяца.

Учреждение культуры с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей на посещение платных мероприятий, может устанавливать льготы, либо льготные цены на билеты для следующих категорий заявителей (получателей):

обучающихся в образовательных учреждений всех типов;

музейных работников и работников других сфер культуры;

членов Союза художников России и других общественных организаций и объединений.

38.Основанием для получения муниципальной услуги на льготной основе (бесплатно) является предъявление следующих документов:

а) гражданам, удостоенным званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющимся полными кавалерами ордена Славы:

документ, удостоверяющий статус Героя, или полного кавалера ордена Славы;

б) студентам образовательных учреждений высшего профессионального образования:

студенческий билет или зачетная книжка студента;

письмо из образовательного учреждения, с указанием фамилии, имени, отчества студентов, заверенное подписью руководителя и печатью образовательного учреждения - при коллективном (групповом) посещении;

в) лицам, не достигшим восемнадцатилетнего возраста:

свидетельство о рождении лица, либо паспорт, ученический билет или иной документ, его заменяющий;

письмо организации, заверенное подписью и печатью руководителя организации, где обучаются, временно пребывают или воспитываются лица, не достигшие восемнадцатилетнего возраста - при коллективном (групповом) посещении;

г) инвалидам: удостоверение инвалида;

д) военнослужащим, проходящим военную службу по призыву: военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву;

е) музейным работникам и работникам других сфер культуры: удостоверение личности, подтверждающее работу в музее, ином учреждении (организации) культуры;

ж) членам Союза художников России и других общественных организаций и объединений: соответствующий членский билет, либо другой удостоверяющей членство (принадлежность) документа.

При предъявлении одного из указанных в настоящем подпункте документов, выдается билет на льготное (бесплатное) посещение мероприятий учреждения культуры, за исключением коммерческих мероприятий.

39. Решение о предоставлении льгот заявителям (получателям) на посещение платного мероприятия, принимается администрацией учреждения культуры.

40. В соответствиис приказом директора учреждения культуры заявителям (получателям), принимающим участие в социально-значимых мероприятиях, утвержденных планом работы, предоставляется право на приобретение билета по льготной цене или предоставление бесплатного пригласительного билета.

41. Информация о предоставлении льгот на получение муниципальной услуги должна быть опубликована на Интернет-сайте и информационных стендах учреждения.

42. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется, за исключением предоставления муниципальной услуги, в части предоставления заявителю (получателю) права осуществить предварительную заявку на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые учреждением культуры.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в следующих случаях:

отсутствие у заявителя (получателя) билета установленного образца или заключенного сторонами договора на оказание услуг, дающего право на получение муниципальной услуги;

отсутствие предварительной заявки заявителя (получателя) на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

обращение за получением муниципальной услуги вне режима работы учреждения культуры, а также в иной срок, не соответствующий сроку и времени проведения мероприятия, на посещение которого получено заявителем (получателем) право.

43. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

не наступление одного из оснований, предусмотренных в пунктах 36,37,38 настоящего Регламента;

неадекватное состояние и (или) поведение заявителя (получателя) услуги;

покушение на жизнь и здоровье работников Музея и заявителей (получателей) во время предоставления услуги, причинение имущественного вреда Музею;

нарушение заявителем (получателем) услуги требований и правил, установленных в Музеи.

44. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга, в части предоставления заявителю (получателю) права осуществить предварительную заявку на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые учреждением культуры, оказываются без взимания платы.

В иных случаях, муниципальная услуга предоставляется заявителю (потребителю) на платной основе (с взиманием платы), на основании приобретенного на посещение мероприятий учреждения культуры билета или заключенного сторонами договора на оказание услуг. Цена на билеты формируется в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Порядком определения платы за оказание бюджетными учреждениями, подведомственными комитету, граждан и юридическим лицам услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности бюджетных учреждений на основании калькуляции.

Муниципальная услуга может оказываться бесплатно, в дни, установленные для бесплатного посещения учреждения культуры, а также в дни проведения соответствующий акций и мероприятий, предусматривающих бесплатное обслуживание лиц.

45. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче, непосредственно в помещениях по месту нахождения учреждения культуры, предварительной заявки на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, не должен превышать 30 (тридцати) минут. В остальных случаях срок ожидания ограничивается возможностью информационно-коммуникационных сетей и используемых заявителем (получателем) оборудования и аппаратов. Предварительные заявки, поступившие почтовой, факсимильной связью или по электронной почте регистрируется должностным лицом учреждения культуры в течение 3(трех) дней с момента ее получения.

Максимальный срок ожидания предоставления муниципальной услуги не может превышать 10 (десяти) минут, по достижении времени указанного в билете как время начала соответствующего мероприятия.

Допускается ожидание свыше установленного предельного срока, но не более 20 (двадцати) минут, в случаях, если задержка начала мероприятия произошла не по вине работников учреждения культуры и связана с задержкой появления заявителя (получателя) услуги для ее предоставления. При наступлении таких случаев, согласие на задержку начала мероприятия должно быть осуществлено с согласия других заявителей (получателей), имеющих право на получение муниципальной услуги в тот же обозначенный срок. По истечении указанного в настоящем абзаце срока предоставление услуги осуществляется незамедлительно.

В случаях, если заявителям (получателям), имеющим право на предоставление муниципальной услуги, услуга не была предоставлена по вине не пришедшего в установленный срок и время заявителя (получателя):

услуга может быть предоставлена ему в другой срок, если такая возможность предусматривается планом проведения мероприятий учреждения культуры;

предложено посещение другого равнозначного мероприятия учреждения культуры;

услуга признается заявителю (получателю) предоставленной и иной срок предоставления муниципальной услуги не назначается.

Решение об изменении сроков предоставления муниципальной услуги принимается администрацией учреждения культуры.

46. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, информационным стендам с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается возможность доступа к местам общего пользования (гардероб, санитарные помещения и т.п.).

Места ожидания должны иметь условия, удобные для заявителей (получателей) и оптимальные для работы работников учреждения культуры. Места ожидания оборудуются стульями.

Прием заявителей (получателей), подающих предварительную заявку на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии может осуществляться в служебных кабинетах работников учреждения культуры. Места приема оборудуются стульями.

Учреждение культуры и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения учреждения культуры должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, охраны труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления муниципальной услуги.

Оснащение мест, занятых в процессе предоставления муниципальной услуги, должно соответствовать установленным требованиям и стандартам, быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, реквизитом и инструментом, отвечающим техническим условиям и стандартам, обеспечивающим надлежащее качество предоставления муниципальной услуги соответствующего вида.

При предоставлении муниципальной услуги специальное оборудование, приборы и аппаратуру, реквизит и инструмент следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

Помещения учреждения культуры должны быть оснащены всей необходимой и обязательной системой указателей и знаковой навигации.

Предоставление муниципальной услуги должно быть обеспечено необходимым для качественного ее предоставления количеством работников учреждения культуры, обладающих достаточной квалификацией и должным уровнем профессионализма.

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан, заявителей (получателей) с информационными материалами должны быть оборудованы необходимыми конструкциями, мебелью, оборудованием и инвентарем.

Конструкция информационных стендов должна позволять обеспечить равный доступ гражданам всех категорий к размещенной на ней информации. Размеры, цвета и оформление информационных стендов должны быть эргономичными и удобными для восприятия.

Размещаемая на информационных стендах учреждения культуры информация, связанная с вопросами предоставления муниципальной услуги, должна быть достаточной и исчерпывающей для получения муниципальной услуги и соответствовать требованиям настоящего Регламента, а также достоверной и актуальной, иметь аккуратное оформление, доступное для прочтения гражданами всех категорий - заявителями (получателями) услуги.

Для удобства предоставления муниципальной услуги заявителю (получателю) экспонируемые объекты должны быть обеспечены четкими надписями и пояснительными текстами, дающими необходимое представление об объекте.

47. Показателем доступности муниципальной услуги является общая информированность заявителей (получателей) о порядке предоставления услуги. Показатель характеризуется, исходя из наличия у учреждения культуры необходимых объемов информации на информационных стендах и (или) возможности получения информации о предоставлении муниципальной услуги в сети Интернет.

48. Показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей (получателей);

полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления, в том числе в соответствии с настоящим Регламентом;

результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронном виде**

49. Последовательность действий (блок-схемы №1 и №2) при предоставлении муниципальной услуги приведены в приложениях № 3 и №4 к настоящему Регламенту.

50. Предоставление муниципальной услуги строится на основе добровольного и самостоятельного волеизъявления лица в получении муниципальной услуги.

51. Предоставление муниципальной услуги, в части подачи заявителем (получателем) предварительной заявки на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

рассмотрение поступившего заявления;

подготовка и выдача необходимой информации.

52. Прием и регистрация заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

Юридическим фактом возникновения административной процедуры является непосредственное обращение заявителя (получателя) или его представителя с заявлением, на право получить муниципальную услугу в учреждение культуры. Заявление может быть направлено в учреждение культуры в соответствии с процедурами определенными настоящим Регламентом и рекомендуемой формой заявления (приложение № 2 к настоящему Регламенту).

Днем поступления заявления считается дата его регистрации уполномоченным должностным лицом учреждения культуры.

Заявление принимается должностным лицом, назначенным руководителем учреждения культуры. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию заявлений, передает поступившее заявление на рассмотрение руководителю учреждения культуры.

53. Рассмотрение поступившего заявления.

Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению заявления является поступление заявления руководителю учреждения культуры от должностного лица учреждения культуры, ответственного за прием и регистрацию заявлений.

Руководитель учреждения культуры в течение 1 (одного) рабочего дня с даты поступления заявления, назначает конкретное должностное лицо учреждения культуры для проведения проверки заявления на его соответствие требованиям настоящего Регламента и возможности предоставления муниципальной услуги в запрашиваемые заявителем сроки и время. Максимальный срок проверки поступившего заявления составляет 1 (один) рабочий день.

Результатом данной административной процедуры является реализация заявителем (получателем) права на осуществление записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

54. Подготовка и выдача необходимой информации.

Должностное лицо, ответственное за осуществление записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, назначается руководителем учреждения культуры, которое после получения положительного результата проверки:

готовит проект письма, содержащего необходимую информацию о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

направляет подготовленный документ на подпись руководителю учреждения культуры.

Максимальный срок подготовки информации по заявлению составляет 5 (пять) рабочих дней.

Результатом данной административной процедуры является предоставление заявителю (получателю) муниципальной услуги права на ее получение, в части записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Информация, в форме письма, выдается на руки заявителю (получателю), его уполномоченному лицу, или направляется в адрес указанного лица в соответствии с выбранным лицом способом его информирования (получения информации): почтовым сообщением, сообщением по электронной почте, по телефону, факсимильной связью. Второй экземпляр остается в учреждении. При отсутствии пожелания о способе получения информации, информация направляется почтовым сообщением.

Фиксация результата выполнения административной процедуры производится в соответствии со способом, определенным учреждением культуры для учета входящей/исходящей документации или учета соответствующих записей.

55. Выполнение административных процедур при предоставлении муниципальной услуги регламентируются в соответствии со следующими формами музейного обслуживания (формы предоставления государственной услуги), оказываемых при ее предоставлении:

осмотр экспозиций и выставок;

экскурсионное и лекционное обслуживание;

проведение музейных массовых мероприятий;

проведение воспитательно-просветительских мероприятий;

информационно-справочное обслуживание;

выдача объемных информационно-справочных материалов.

56. Для предоставления заявителям (получателям) доступа к экспозициям и выставкам необходимо:

обратиться в учреждение культуры, непосредственно по месту его нахождения, в день проведения соответствующей экспозиции и (или) выставки или подать предварительную заявку, в соответствии с процедурами предусмотренными пунктом 51 настоящего Регламента;

приобрести билет (ы) на посещение соответствующей экспозиции и (или) выставки учреждения культуры у кассира в кассе учреждения или у официальных распространителей в день ее (их) проведения или в любой другой день, до времени начала соответствующего мероприятия, со дня начала продажи (распространения) билетов, либо получить пригласительный билет на посещение соответствующего мероприятия учреждения культуры от его администрации;

осмотреть экспозиции и (или) выставки учреждения культуры под контролем должностного лица учреждения культуры;

внести по возможности или по мере необходимости записи в книге отзывов и предложений, книге обращений учреждения культуры, либо поучаствовать в соответствующем опросе (анкетировании).

57. Для экскурсионного и лекционного обслуживания заявителям (получателям) государственной услуги в учреждении культуры необходимо:

обратиться в учреждение культуры, подав предварительную заявку на экскурсионное и (или) лекционное обслуживание, в соответствии с процедурами предусмотренными пунктом 51 настоящего Административного регламента;

приобрести билет (ы) на экскурсионное и (или) лекционное обслуживание учреждением культуры у кассира в кассе учреждения не позднее, чем за 1 (один) день до времени начала соответствующего мероприятия, либо получить пригласительный билет на посещение соответствующего мероприятия учреждения культуры от его администрации;

воспользоваться экскурсионным и (или) лекционным обслуживанием учреждения культуры под контролем должностного лица учреждения культуры;

внести по возможности или по мере необходимости записи в книге отзывов и предложений, книге обращений учреждения культуры, либо поучаствовать в соответствующем опросе (анкетировании).

58. Для участия в музейных массовых и воспитательно-просветительских мероприятиях заявителю (получателю) государственной услуги в учреждении культуры необходимо:

обратиться в учреждение культуры, подав предварительную заявку по согласованию темы, сроков, времени, формы, количества участников соответствующего мероприятия, в соответствии с процедурами предусмотренными пунктом 51 настоящего Регламента;

приобрести билет (ы) на участие в соответствующем мероприятии, проводимым учреждением культуры у кассира в кассе учреждения не позднее, чем за 1 (один) день до времени начала соответствующего мероприятия, либо получить пригласительный билет на посещение соответствующего мероприятия учреждения культуры от его администрации;

принять участие в соответствующем мероприятии, проводимым учреждением культуры под контролем должностного лица учреждения культуры;

внести по возможности или по мере необходимости записи в книге отзывов и предложений, книге обращений учреждения культуры, либо поучаствовать в соответствующем опросе (анкетировании).

59. Для получения информационно-справочного обслуживания заявителем (получателем) государственной услуги в учреждении культуры необходимо:

обратиться в учреждение культуры, подав предварительную заявку на информационно-справочное обслуживание в соответствии с процедурами предусмотренными пунктом 51 настоящего Регламента;

согласовать темы, сроки и время получения необходимой информации с уполномоченным должностным лицом учреждения культуры;

заключить сторонами договор на оказание услуги с определением их стоимости;

внести необходимую сумму, определенную заключенным сторонами договором;

получить информационно-справочную информацию, в соответствии со способом, указанным лицом для его информирования (получения информации);

внести по возможности или по мере необходимости записи в книге отзывов и предложений, книге обращений учреждения культуры, либо поучаствовать в соответствующем опросе (анкетирование).

60. Допускается предоставление муниципальной услуги по указанным в настоящем Регламенте формам обслуживания на основании заключенного сторонами договора на оказание услуг, при этом билет(ы) в кассе учреждения культуры не приобретаются, а фактом оплаты служит внесение установленной в договоре суммы на лицевой счет, либо в кассу учреждения культуры.

61. При исполнении государственной услуги должностные лица и работники учреждения культуры обязаны проявлять к заявителям (получателям) чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

**IV. Формы контроля за исполнением Регламента**

62. Внутренний (собственный) контроль:

63. Учреждение культуры и его филиалы должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью подразделений и должностных лиц с целью определения соответствия предоставляемых муниципальных услуг требованиям, нормам и стандартам их предоставления, в том числе требованиям настоящего Регламента.

64. Система внутреннего (собственного) контроля должна охватывать этапы планирования, непосредственной работы с заявителями (получателями) муниципальной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

65. Текущий внутренний (собственный) контроль за организацией предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом осуществляется руководителем учреждения культуры, а также руководителем филиала, в части возложенных на него настоящим Регламентом полномочий и обязанностей. По результатам проверок руководитель учреждения культуры дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение, принимает решение о принятии мер дисциплинарного характера.

66. Внешний контроль:

67. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет учреждение культуры на предмет определения соответствия предоставляемых муниципальных услуг требованиям, нормам и стандартам их предоставления, в том числе требованиям настоящего Регламента;

68. Текущий внешний контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется путем организации проведения проверок в ходе предоставления муниципальной услуги руководителем учреждения культуры либо уполномоченными руководителем должностными лицами учреждения;

69. Текущий внешний контроль может включать рассмотрение обращений, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц (заявителей), содержащие жалобы на решения (действия, бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги. По результатам проверок руководитель учреждения культуры дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение, принимает решение о принятии мер дисциплинарного характера.

70. Оценка соответствия требованиям, нормам и стандартам предоставления муниципальной услуги, последующий контроль за исполнением настоящего Регламента включают в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц – заявителей (получателей), оформление актов проверок, подготовку предложений по повышению качества предоставления услуги и недопущению повторения выявленных нарушений. Для проведения проверки и оценки соответствия формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

71. По результатам проверок должностные лица, допустившие нарушение настоящего Регламента, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

72. За неправомерные решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, являющиеся административными правонарушениями, должностные лица, признанные виновными, могут быть привлечены к административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

73. Руководитель учреждения культуры, а также руководитель филиала, несет полную ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с действующими требованиями, нормами и стандартами, а также требованиями настоящего Регламента. Руководитель должен обеспечить разъяснение и доведение указанных требований до всех структурных подразделений и должностных лиц, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего предоставление муниципальной услуги и контроль деятельности.

74. Персональная ответственность должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и законодательства Владимирской области.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу**

75. Получатель услуги может обратиться с письменной жалобой (или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента.

76. Действия (бездействие) и решения должностных лиц учреждения культуры могут быть обжалованы руководителю учреждения культуры.

77. Получатель услуги в своей жалобе (примерная форма жалобы в приложении № 5 к Регламенту) в обязательном порядке указывает:

фамилию, имя, отчество;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

изложение сути жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель услуги прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

78. Руководитель учреждения культуры:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием получателя услуги, направившего жалобу, или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя услуги, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

79. Ответ на жалобу (примерная форма в приложении № 6 к Регламенту) подписывается руководителем учреждения культуры или его заместителем.

Ответ на жалобу, поступившую в учреждение культуры, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

80. Письменная жалоба, поступившая в учреждение культуры, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях руководитель учреждения культуры или его заместитель вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения получателя услуги, направившего жалобу.

81. Учреждение культуры при получении письменной жалобы, в которой содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю услуги, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

82. В случае если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в жалобе получателя услуги содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель комитета, иное уполномоченное на то должностное лицо, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в комитет. О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший жалобу.

83. Жалобы рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение №1

к административному регламенту

**Сведения**

**о местах нахождения, номерах телефонов, официальных сайтах, адресах электронной почты, графиках работы и руководителях филиалов учреждения культуры, предоставляющих муниципальную услугу**

1. Муниципальное учреждение культуры Социально – культурный центр Благовест

Сокращенное наименование: МБУК СКЦ Благовест

Почтовый адрес: ул.Мира, 1Б,с.Казачье, Боханский район, Иркутская область,669323

График работы учреждения понедельник - пятница: с 09 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин.,

Выходные дни – суббота, воскресенье .

 Каждый последняя пятница месяца - санитарный день

Справочные телефоны:

Факс:

E-mail:

Интернет-сайт: http//www.bohanirkobl.ru

Директор Федосеева Лариса Владимировна

Приложение №2

к административному регламенту

**РЕКОМЕНДУЕМАЯ форма**

**заявления по предоставлению муниципальной услуги,**

**в части подачи заявителем (получателем) предварительной заявки на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии**

|  |  |
| --- | --- |
| Кому: |  |
|  | (указать должность руководителя) |
|  |  |
|  | (указывается ИО Фамилия руководителя) |
| От кого: |  |
|  | (указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений) |
| Адрес: |  |
|  | (указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес) |
| Телефон / факс: |  |
|  | (указать номер телефона \ факса, с указанием федерального кода) |
| e-mail: |  |
|  | (указать адрес электронной почты) |

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**на осуществление предварительной записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии**

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

(указать соответствующее мероприятие,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выбранное в соответствии с формой музейного обслуживания)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

группу (индивидуальное посещение) в составе: \_\_\_\_\_\_\_ человек, запланированную к проведению в \_\_\_\_\_ часов «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ года.

О принятом в отношении настоящей заявки решении прошу сообщить мне (нужное подчеркнуть): почтовым сообщением, сообщением по электронной почте, по телефону, факсимильной связью.

Подпись заявителя (получателя):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  | (подпись) |  | (расшифровка подписи) |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |  |  |  |  |

Приложение №3

к административному регламенту

**БЛОК-СХЕМА №1**

**последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги,**

**в части подачи заявителем (получателем) предварительной заявки на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии**

Приложение №4

к административному регламенту

**БЛОК-СХЕМА №2**

**последовательности действий по предоставлению государственной услуги**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 5

к административному регламенту

**Примерная форма**

**жалобы на действия (бездействие) и (или) решение должностных лиц, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

|  |  |
| --- | --- |
| Кому: |  |
|  | (указать должность руководителя) |
|  |  |
|  | (указывается ИО Фамилия руководителя) |
| От кого: |  |
|  | (указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений) |
| Адрес: |  |
|  | (указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес) |
| Телефон / факс: |  |
|  | (указать номер телефона \ факса, с указанием федерального кода) |
| e-mail: |  |
|  | (указать адрес электронной почты) |

**ЖАЛОБА**

**на действия (бездействие) и (или) решение должностного лица**

**учреждения культуры**

Текст сообщения:

- основание жалобы (т.е. указание действия (бездействия) или решения, которое обжалуется, когда и кем оно совершалось (должность, фамилия, имя, отчество должностного лица);

- факты и обстоятельства, свидетельствующие о незаконности или необоснованности действия (бездействия) или решения;

- документы, которыми подтверждаются факты, изложенные в основании жалобы;

- изложение требования.

Приложение**:**

1.

2.

Подпись заявителя (получателя):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  | (подпись) |  | (расшифровка подписи) |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |  |  |  |  |

Приложение №6

к административному регламенту

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ОТВЕТА НА ЖАЛОБУ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| Бланк органа (учреждения),  отвечающего на жалобу |  |  | | |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес) | | |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  | |
| на № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ | от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  | |
|  |  |  |  |  |
| **Ответ на жалобу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |  |  |  |

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Рассмотрев Вашу жалобу от \_\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(решение, действия (бездействие)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должностного лица)

сообщаем следующее:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(кратко излагается содержание жалобы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(излагаются обстоятельства, установленные при рассмотрении жалобы, с указанием положений

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

законодательных и нормативных правовых актов, регламентирующих данный вид деятельности)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

На основании изложенного \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(излагается принятое по жалобе решение, а также

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

сведения о сроках и порядке его обжалования)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| (должность должностного лица) |  | (подпись) |  | (расшифровка подписи) |