**Оценка и заключения независимой экспертизы проекта административного регламента направляются:**

- **на почтовый адрес:** 403003, Волгоградская область, Городищенский район, р.п. Городище, пл. 40 лет Сталинградской битвы, 1;

**- на электронный адрес:** ra\_gorod@volganet.ru.

 Дата опубликования 26.04.2019 г

Срок проведения независимой экспертизы: 15 дней с момента опубликования

*ПРОЕКТ*

Административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования.

1.1.1. Административный регламент (далее - регламент) предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги населению и определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, порядок, сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

1.1.2. Предметом регулирования настоящего регламента являются отношения, возникающие между заявителями муниципальной услуги, муниципальным бюджетным учреждением культуры «Городищенский историко-краеведческий музей им.Г.С. Шаповаловой» (далее – МБУК «ГИКМ»), определение сроков и последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, определение порядка информирования граждан о предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Сведения о заявителях, в том числе физических и юридических лицах, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации и Волгоградской области либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами местного самоуправления, предоставляющими муниципальную услугу, и иными организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2.1. Заявителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее - Заявители), представители физических и юридических лиц.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информацию о порядке информирования о предоставлении муниципальной услуги можно получить:

* + на официальном портале Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – www.volgograd.ru;
  + на Едином портале государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);
  + в средствах массовой информации и сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации Городищенского муниципального района в сети Интернет ([www.agmr.ru](http://www.agmr.ru));
  + в МБУК «ГИКМ» при личном или письменном обращении по адресу: 403003, р. п. Городище, пр. Ленина д.8, или по телефону (884468) 3-36-79;

1.3.2. МБУК «ГИКМ» осуществляет прием Заявителей и консультирование по вопросам предоставления услуги по следующему графику:

Понедельник- Пятница: с 8.00 до 17.00.

Перерыв на обед: с 12.00 до 13.00.

Последняя пятница месяца отводится на проведение санитарного дня.

Суббота, воскресенье – выходные дни.

1.3.3. Прием заявлений и документов на предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы, установленном пунктом 1.3.2. настоящего регламента, по адресам, указанным в пункте 1.3.1. настоящего регламента.

1.3.4. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами МБУК «ГИКМ» участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица МБУК «ГИКМ» подробно и в вежливой форме информируют Заявителя по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего звонок.

1.3.6. С момента приема документов Заявитель имеет право получать сведения о ходе предоставления муниципальной услуги при личном обращении в МБУК «ГИКМ» по телефону или посредством электронной почты. Заявителю предоставляются сведения о том, на стадии выполнения какой административной процедуры находится его запрос.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

2.1.1. Наименование муниципальной услуги **–** «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

2.2. Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется МБУК «ГИКМ».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или отказ в предоставлении Услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Письменные обращения получателей муниципальной услуги рассматриваются в срок, не превышающий 10 календарных дней.

2.4.2. Устное консультирование получателей муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

* + Конституцией РФ от 12.12.1993;
  + Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
  + Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон о 29.12.2017 № 479-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

* + Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
  + Федеральным законом от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
  + Федеральным законом от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
  + Постановлением Волгоградской областной Думы от 05.06.1997 №62/706 «О постановке на государственную охрану памятников истории и культуры Волгоградской области»;

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

2.6.1. Для получения муниципальной услуги в случае обращения Заявителя непосредственно в письменном виде, включая направление запроса по электронной почте, Заявитель самостоятельно предоставляет следующие документы:

- заявление (в соответствии с Приложением 1 к настоящему регламенту).

2.6.2. От Заявителя не вправе требовать:

а) представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

б) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

в) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

г) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.6.3. Документы, которые Заявитель вправе предоставлять по собственной инициативе, так как они подлежат предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, отсутствуют.

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

2.7.1. Заявителю может быть отказано в приеме документов для предоставления муниципальной услуги в случаях:

- заявление представлено лицом, не указанным в заявлении (не Заявителем и не представителем Заявителя);

- несоответствие заявителя требованиям, указанным в настоящем регламенте;

- непредставление заявителем всех необходимых документов.

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

2.8.1 Основаниями для отказа Заявителю в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) письменное заявление гражданина о возврате документов, предоставленных им для получения муниципальной услуги, поступившее до подготовки ответа на запрос;

2) запрашиваемая информация не входит в перечень сведений, предоставляемых МБУК «ГИКМ» по запросу.

2.8.2. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется без взимания платы.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления такой услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.1. Организация приема Заявителей осуществляется в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы.

2.12.2. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

2.12.3. Рабочие места специалистов для предоставления муниципальной услуги оборудуются телефоном, компьютером с возможностью печати и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать оказание муниципальной услуги.

2.12.4. Места для приема Заявителей должны быть снабжены стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.12.5. Места ожидания оборудуются стульями и столами.

2.12.6. В помещениях уполномоченного органа, предназначенных для работы с заявителями, размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение информации о предоставлении муниципальной услуги.

2.12.7. Информационные стенды о порядке предоставления муниципальной услуги должны содержать следующую информацию:

- текст настоящего административного регламента;

- информация о порядке исполнения муниципальной услуги;

- сведения о месте нахождения и графике работы уполномоченного органа;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- формы и образцы документов для заполнения

- справочные телефоны;

- адреса электронной почты и адреса сайтов сети Интернет.

При изменении информации по исполнению муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

2.12.8. В целях обеспечения условий доступности для инвалидов муниципальной услуги должно быть обеспечено:

- оказание должностными лицами МБУК «ГИКМ» помощи инвалидам в посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, в том числе с использованием кресла-коляски;

- беспрепятственный вход инвалидов в помещение и выход из него;

- возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории организации, помещения, в которых оказывается муниципальная услуга;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории организации, помещения, в которых оказывается муниципальная услуга;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в помещения и к услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

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

- предоставление при необходимости услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

- оказание должностными лицами МБУК «ГИКМ» иной необходимой помощи инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

* транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
* размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в Едином портале государственных и муниципальных услуг;
* размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации Городищенского муниципального района;

2.13.2. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

* соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
* минимизация времени ожидания в очереди при подаче Заявителем документов для предоставления муниципальной услуги;
* отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

Особенности осуществления отдельных административных процедур в электронной форме и предоставления муниципальной услуги установлены в разделе 3 настоящего административного регламента.

2.14.1. Предоставление муниципальной услуги через МФЦ не осуществляется.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

3. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (см. приложение №1 к настоящему административному регламенту):

1) прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) проверка поступившего заявления;

3) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или отказ в предоставлении услуги;

3.1. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления (обращения) о предоставлении муниципальной услуги на личном приеме, почтовым отправлением, на адрес электронной почты (приложение № 2 к настоящему административному регламенту).

3.1.2. Днем поступления заявления считается дата его регистрации уполномоченным должностным лицом МБУК «ГИКМ».

3.1.3. Должностное лицо МБУК «ГИКМ», ответственное за прием документов, передает поступившее заявление на рассмотрение директору МБУК «ГИКМ».

3.1.4. При приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги непосредственно от заявителя на втором экземпляре делается отметка с указанием входящего регистрационного номера заявления, даты поступления в МБУК «ГИКМ» указанного заявления и инициалов лица, принявшего его, также заявителю сообщается контактный телефон (телефон для справок).

3.1.5. Получение заявления о предоставлении муниципальной услуги почтовым отправлением (в форме электронного документа), подтверждается должностным лицом МБУК «ГИКМ» путем направления заявителю уведомления, содержащего входящий регистрационный номер заявления, дату поступления в МБУК «ГИКМ» указанного заявления (далее - уведомление о получении заявления).

3.1.6. Максимальный срок исполнения административной процедуры:

- при личном приеме граждан – не более 15 минут;

- при поступлении заявления и документов по почте, электронной почте или через МФЦ – в день поступления заявления в МБУК «ГИКМ».

3.1.7. Результатом исполнения административной процедуры является прием и регистрация заявления.

3.2. Проверка поступившего заявления.

3.2.1. Основанием для начала административного действия (процедуры) по проверке заявления является поступление заявления директору МБУК «ГИКМ» от должностного лица МБУК «ГИКМ», ответственного за прием документов.

3.2.2. Директор МБУК «ГИКМ» или должностное лицо МБУК «ГИКМ» проводит проверку заявления на его соответствие требованиям пункта 2.6 административного регламента.

3.2.3. Максимальное время проверки поступившего заявления составляет 5 календарных дней.

3.2.4. Результатом исполнения административной процедуры является проверка заявления.

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

3.3.1. Основанием для выполнения записи является заявление с положительными результатами проверки.

3.3.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры – не более 2 календарных дней с даты подписания ответа заявителю.

3.3.3. Заявителю (представителю заявителя) отказывается в предоставлении муниципальной услуги при наличии основания, предусмотренного 2.8.1 настоящего административного регламента.

3.3.4. Директор МБУК «ГИКМ» или должностное лицо МБУК «ГИКМ», ответственное за Запись:

готовит уведомление об отказе в Записи

3.3.5. В уведомлении заявителю указывается причина, послужившая основанием для принятия решения об отказе в Записи.

3.3.6. После регистрации один экземпляр уведомления направляется в адрес заявителя или выдается на руки заявителю (уполномоченному представителю заявителя). Второй экземпляр остается в музее.

3.3.7. Максимальное время подготовки уведомления об отказе и выдачи либо направление отказа заявителю (представителю заявителя) составляет 5 (пять) календарных дней.

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

**4. Формы контроля исполнения административного регламента**

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляет директор МБУК «ГИКМ».

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения директором проверок соблюдения и исполнения специалистами МБУК «ГИКМ» положений настоящего административного регламента.

4.3. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в ходе проведения:

* плановых проверок (осуществляются на основании планов работы МБУК «ГИКМ»)
* внеплановых проверок (осуществляемых по обращениям заявителей, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги).

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.4. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся 1 (один) раз в год, внеплановые – при поступлении от заявителя жалобы на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего административного регламента.

4.5. Плановые и внеплановые проверки проводятся директором МБУК «ГИКМ» на основании приказа.

4.6. По результатам проведенной проверки составляется акт, в которой отражаются выявленные нарушения и предложения по их устранению. Акт подписывается должностным лицом, уполномоченным на проведение проверки..

4.7. Директор и специалисты МБУК «ГИКМ», ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.

4.8. Самостоятельной формой контроля исполнения положений административного регламента является контроль со стороны граждан, их объединений и организаций, который осуществляется путем направления обращений и жалоб в уполномоченный орган.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) МБУК «ГИКМ», в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также его должностных лиц и работников**.

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) МБУК «ГИКМ» а также его должностных лиц и работников, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами.

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

7) отказ МБУК «ГИКМ», должностного лица МБУК «ГИКМ» в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами.

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МБУК «ГИКМ». Жалоба на решения и действия (бездействие) МБУК «ГИКМ», должностного лица учреждения может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МБУК «ГИКМ», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалобы на решения, принятые руководителем МБУК «ГИКМ», предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган – Отдел по культуре, социальной и молодежной политике, спорту администрации Городищенского муниципального района Волгоградской области.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) полное наименование учреждения, ФИО работников учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МБУК «ГИКМ» и их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) МБУК «ГИКМ» и его сотрудников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы заявителя. Регистрация жалобы осуществляется уполномоченным специалистом МБУК «ГИКМ» в течение трех дней со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в МБУК «ГИКМ» подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МБУК «ГИКМ» в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего административного регламента, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, она оставляется без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес 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, в течение семи дней со дня регистрации жалобы заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если текст жалобы не позволяет определить суть обращения заявителя, ответ по существу жалобы не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю.

В случае если в жалобе обжалуется судебное решение, такая жалоба в течение семи дней со дня её регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего административного регламента, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же уполномоченный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Волгоградской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.8. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

1) признание правомерными решения и (или) действий (бездействия) МБУК «ГИКМ» и его работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги,

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

3) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

5.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых МБУК «ГИКМ» в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.11. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо администрации Городищенского муниципального района, работник наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Заявители вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении муниципальной услуги, действия (бездействие) МБУК «ГИКМ» и его сотрудников в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.14. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

**Блок-схема**

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

Проверка поступившего заявления

Заявление

соответствует требованиям административного регламента

Да

Нет

Подготовка информации

Подготовка уведомления об отказе в Записи

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

Направление уведомления заявителю

Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

Директору МБУК «ГИКМ»

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

(Фамилия, имя, отчество)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(юридическое или физическое лицо)

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

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

(место регистрации, адрес, телефон для справок)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**получателя муниципальной услуги «Запись на обзорные,**

**тематические и интерактивные экскурсии»**

Прошу Вас записать экскурсионную группу в количестве \_\_\_\_\_\_ человек, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на обзорную, тематическую,

(число, месяц, время проведения)

интерактивную экскурсию (нужное подчеркнуть) на тему:

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

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

(дата) (подпись)

Реквизиты организации: