



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД КИЗЕЛЬ»  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

12.07.2023

№ 266

**Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

В соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь п.11 ч.2 ст.44, п.16 ч.5 ст.46 Устава городского округа «Город Кизель» Пермского края, администрация города Кизела

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».
2. Обнародовать настоящее постановление в МБУ «Кизеловская библиотека» и разместить на официальном сайте администрации города Кизела-<http://www.kizelraion.ru>.
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента обнародования.
4. Возложить контроль за исполнением настоящего постановления на начальника отдела культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации города Кизела Русинову А.Н.

Глава города Кизела

А.В.Родыгин

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
городского округа «Город Кизел»  
от 12.07.2023 № 266

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

**I. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее соответственно – административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, и определяет последовательность и сроки административных процедур (действий), осуществляемых по запросу физического или юридического лица либо их уполномоченных представителей (далее - заявитель) в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края полномочий в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.1.2. Муниципальная услуга предоставляется в рамках решения вопроса местного значения «Создание музеев муниципального округа, городского округа» установленного пунктом 1 части первой статьи 16.1 Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. В качестве заявителей выступают физические и юридические лица, общественные организации. Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.

1.2.2. От имени заявителя могут выступать лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации представлять интересы заявителя, либо лица, уполномоченные заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта в сети «Интернет» организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении муниципальной услуги участвует:

Муниципальное бюджетное учреждение «Кизеловский краеведческий музей» (далее – Учреждение), расположенный по адресу: 618353, Пермский край, г. Кизел, ул. Советская, 36, офис. 34.

График работы: с 10.00 до 18.00, выходной день – воскресенье.

Справочный телефон: 8(342)554-41-42.

Адрес сайта: <https://kizel-museum.ru>.

Адрес электронной почты для направления обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги: [kizel-museum@mail.ru](mailto:kizel-museum@mail.ru).

1.3.3. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляется:

1.3.3.1. на информационных стендах в здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

1.3.3.2. на официальном сайте учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

1.3.3.3. посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр и буклетов);

1.3.3.5. с использованием средств телефонной связи.

1.3.4. Заявитель имеет право на получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием средств телефонной связи, электронной почты.

1.3.5. На информационных стендах в здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, размещается следующая информация:

1.3.5.1. извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

1.3.5.2. извлечения из текста административного регламента;

1.3.5.3. блок-схема предоставления муниципальной услуги;

1.3.5.4. образец заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги и требования к нему;

1.3.5.5. информация о местонахождении, справочных телефонах, адресе официального сайта и электронной почты, графике работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

1.3.5.6. информация о сроках предоставления муниципальной услуги;

1.3.5.7. основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

1.3.5.8. основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

1.3.5.9. порядок получения консультаций;

1.3.5.10. порядок обжалования решений, действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

1.3.5.11. иная информация, необходимая для предоставления муниципальной услуги.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Учреждением, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, является МБУ «Кизеловский краеведческий музей».

2.2.2. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя:

2.2.2.1. представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2.2.2.2. представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органа предоставляющего муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 вышеназванного федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по собственной инициативе;

2.2.2.3. осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для предоставления муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

2.2.2.4. 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:

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

б) 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;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 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, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

2.2.2.5. представления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является уведомление Заявителя (устное или письменное) о записи (отказе в записи) на обзорную, тематическую или интерактивную экскурсию.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги определяется в зависимости от формы обращения заявителя:

при личном обращении – в течение 1 рабочего дня;

посредством электронной почты ответ направляется на адрес электронной почты Заявителя в течение 1 рабочего дня;

посредством телефонной связи – в течение 1 рабочего дня;

почтовой корреспонденцией, ответ направляется почтой в адрес Заявителя в срок, не превышающий 14 дней с момента регистрации письменного обращения.

В случае выявления оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в п. 2.8 административного регламента, после регистрации

Заявления о предоставлении муниципальной услуги, решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется Заявителю в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления с указанием оснований.

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

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. («Российская газета», № 7, 21.01.2009 г.);

Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 302, 08.10.2003 г.);

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010 г.) (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

Федеральным законом от 26 мая 1996 г. № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» («Российская газета», № 104, 04.06.1996 г.);

Постановлением администрации городского округа «Город Кизел» от 20 февраля 2019 г. № 123 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городе Кизеле».

2.6. Документом, необходимым для предоставления муниципальной услуги является заявление по форме согласно приложению 1 к настоящему административному регламенту.

2.6.1. Текст заявления, должен быть написан заявителем разборчиво, наименования юридических лиц без сокращения, с указанием их мест нахождения. Фамилии, имена и отчества (при наличии) физических лиц, адреса их мест жительства должны быть написаны полностью.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документа (заявления).

2.7.1. Несоблюдение формы заявления и требований, установленных в п. 2.6. настоящего Регламента.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Несоответствие запроса содержанию услуги.

2.8.2. Отсутствие экскурсии запрашиваемой тематики.

2.8.3. Невозможность проведения экскурсии в запрашиваемый заявителем период (проведение реставрационных или ремонтных работ, ранее принята заявка на проведение экскурсии в данный период и т.д.).

2.9. Предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.11.1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, не превышает 15 минут.

2.11.2. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата обращения в предоставлении муниципальной услуги не превышает 15 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.12.1. Запрос о предоставлении муниципальной услуги и документ, обязанность по представлению которого возложена на заявителя, для предоставления муниципальной услуги, в том числе запрос в устной или электронной форме, подлежат регистрации в день поступления.

2.13. 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.

2.13.1. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно находиться в зоне пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

2.13.2. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Места ожидания и приема заявителей (их представителей) должны соответствовать комфортным условиям для заявителей (их представителей), в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, и оптимальным условиям работы специалистов.

Места для приема заявителей (их представителей) должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги или информирование о предоставлении муниципальной услуги.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Место для заполнения заявления должно быть оборудовано стульями, столами и обеспечено образцом заполнения заявления, бланками и канцелярскими принадлежностями.

2.13.3. Информационные стенды должны содержать полную и актуальную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги. Тексты информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в соответствии с пунктом 1.3.4 административного регламента, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важной информации полужирным начертанием или подчеркиванием.

2.13.4. В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, им обеспечиваются:

2.13.4.1. условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором она предоставляется, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации; в случаях, когда обеспечение доступности для инвалидов объекта культурного наследия невозможно, предусматривается доступность объекта в дистанционном режиме посредством создания и развития в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" интернет-ресурса об объекте и обеспечения доступа к нему инвалидов;

2.13.4.2. сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

2.13.4.3. надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

2.13.4.5. допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

2.13.4.6. допуск на объект (здание), в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии заявления, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

2.13.4.7. оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13.5. На каждой стоянке (остановке) автотранспортных средств около учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами,

муниципальными служащими при предоставлении муниципальной услуги не превышает 2-х, продолжительность - не более 15 минут.

2.14.2. Соответствие информации о порядке предоставления муниципальной услуги в местах предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, официальном сайте, Едином портале требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации, Пермского края.

2.14.3. Возможность получения заявителем информации о ходе предоставления муниципальной услуги по электронной почте.

2.14.4. Соответствие мест предоставления муниципальной услуги (мест ожидания, мест для заполнения заявления) требованиям раздела 2.13.2. настоящего административного регламента.

2.15. Иные требования и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.15.1. Информация о муниципальной услуге:

внесена в реестр муниципальных услуг (функций), предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Пермского края;

размещена на Едином портале.

2.15.2. В случае обеспечения возможности предоставления муниципальной услуги в электронной форме заявитель (его представитель) вправе направить заявление, согласно требованиям в разделе 2.6. административного регламента, в электронной форме следующими способами:

по электронной почте на адрес учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

через Единый портал.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

3.1. Организация предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Прием, регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги и документа, необходимого для предоставления муниципальной услуги.

3.1.2. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

3.1.3. Направление заявителю решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему административному регламенту.

3.3. Прием, регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги и документа, необходимого для предоставления муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в Учреждение с документом, указанным в п. 2.6. административного регламента.

3.3.1.1. Документ может быть представлен заявителем (его представителем): при личном обращении (заявление на бумажном носителе); посредством электронной почты (электронная копия заявления); посредством почтовой связи (заявление на бумажном носителе).

3.3.1.2. В случае обращения заявителя посредством телефонной связи (устное обращение) заявление о предоставлении муниципальной услуги не требуется.

3.3.2. Ответственным за исполнение административной процедуры является специалист Учреждения в соответствии с должностными обязанностями (далее – ответственный за исполнение административной процедуры).

3.3.3. Запрос о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления.

3.3.4. Ответственный за исполнение административной процедуры выполняет следующие действия:

3.3.4.1. устанавливает предмет обращения;

3.3.4.2. проверяет представленный документ на соответствие требованиям, установленным разделом 2.6. административного регламента.

При установлении несоответствия представленного документа требованиям административного регламента уведомляет заявителя, либо его представителя о наличии препятствий для приема заявления, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению.

Если недостатки препятствующие приему заявления могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков в течение приема, заявление возвращается заявителю.

Принятие решения об отказе в приеме документа, необходимого для предоставления муниципальной услуги не препятствует повторному обращению заявителя за предоставлением муниципальной услуги после устранения причин, послуживших основанием для принятия указанного решения.

3.3.4.3. проверяет запрос о предоставлении муниципальной услуги на соответствие требованиям раздела 2.7 административного регламента.

В случае выявления оснований для отказа в приеме заявления, ответственный за исполнение административной процедуры готовит уведомление об отказе в приеме заявления. В личном кабинете на Едином портале отображается статус «Отказ», в поле «Комментарий» отображается текст «В приеме документов отказано», а также указывается причина отказа в приеме документа (заявления);

3.3.4.4. в случае соответствия заявления установленным требованиям, ответственный за исполнение административной процедуры регистрирует запрос в журнале регистрации заявок на проведение экскурсий, лекций, массовых мероприятий.

В личном кабинете на Едином портале отображается статус «Промежуточные результаты от ведомства», в поле «Комментарий» отображается текст следующего содержания: «Ваше заявление принято в работу».

3.3.4.5. ставит метку на заявление о получении с указанием даты получения Учреждением.

В случае подачи запроса в электронной форме через Единый портал, запрос о предоставлении муниципальной услуги с прикрепленной к нему сканированной копией заявления поступает ответственному за исполнение административной процедуры.

После поступления запроса о предоставлении муниципальной услуги ответственному за исполнение административной процедуры в личном кабинете на Едином портале отображается статус заявки «Принято от заявителя».

3.3.5. Результатом административной процедуры является регистрация запроса или отказ в приеме документа в виде письменного уведомления по основаниям, установленным разделом 2.7 административного регламента.

3.4. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является запись в журнале заявок на проведение экскурсий, лекций, массовых мероприятий о поступившем запросе и заявление (в случае письменного запроса) о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.2. Ответственным за исполнение административной процедуры является сотрудник Учреждения в соответствии с должностными обязанностями (далее – ответственный за исполнение административной процедуры).

3.4.3. Ответственный за исполнение административной процедуры выполняет следующие действия:

3.4.3.1. проверяет запрос о предоставлении муниципальной услуги на соответствие требованиям раздела 2.8 административного регламента;

3.4.3.2. в срок, согласно разделу 2.4. настоящего административного регламента принимает решение о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований, предусмотренных пунктом 2.8 настоящего административного регламента;

3.4.3.3. готовит уведомление заявителю о записи (отказе в записи) на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.4.4. Результатом административной процедуры является подготовка уведомления заявителю о записи (отказе в записи) на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.5. Направление заявителю решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является подписанное (в случае письменного запроса заявителя) руководителем Учреждения уведомление о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

3.5.2. Ответственным за исполнение административной процедуры является сотрудник Учреждения в соответствии с должностными обязанностями (далее – ответственный за исполнение административной процедуры).

3.5.3. Ответственный за исполнение административной процедуры направляет Заявителю решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги, в виде письменного или устного уведомления, в соответствии с формой обращения Заявителя:

устно, посредством телефонной связи;  
посредством электронной почты;  
посредством почтовой корреспонденции;  
личное вручение Заявителю.

3.5.4. Срок исполнения административной процедуры не должен превышать срока, указанного в п. 2.4. настоящего административного регламента.

3.5.5. Результатом административной процедуры является уведомление заявителя (письменное или устное) о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или отказе в записи.

3.5.6. В случае предоставления услуги с использованием Единого портала в личном кабинете на Едином портале отображается статус «Исполнено», в поле «Комментарий» отображается текст следующего содержания «Принято решение о предоставлении услуги». Вам необходимо подойти за решением в ведомство «дата» к «время».

В случае отказа в предоставлении услуги в личном кабинете на Едином портале отображается статус «Отказ», в поле «Комментарий» отображается текст следующего содержания «Принято решение об отказе в оказании услуги, на основании «причина отказа».

#### **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами, муниципальными служащими учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Общий контроль предоставления муниципальной услуги возложен на директора МБУ «Кизеловский краеведческий музей».

4.1.2. Текущий контроль соблюдения последовательности и сроков исполнения административных действий и выполнения административных процедур, определенных административным регламентом, осуществляется Отделом культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации

города Кизел.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан и юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.2. Периодичность и сроки проведения проверок устанавливаются Отделом культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации города Кизел.

4.2.3. Основаниями для проведения внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги являются:

4.2.3.1. поступление информации о нарушении положений административного регламента;

4.2.3.2. поручение руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

4.2.4. Результаты проверки оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей обеспечивается привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.3.1. Должностные лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений. Также они несут персональную ответственность за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) должностных лиц, а также в принимаемых ими решениях нарушений положений нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги и административного регламента.

4.3.4. Для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами, муниципальными служащими, предоставляющими муниципальную услугу, требований административного регламента, законов и иных нормативных правовых актов и осуществлять иные действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

#### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц (муниципальных служащих)**

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальных служащих.

5.1.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет жалобы.

5.2.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

5.2.1.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

5.2.1.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.2.1.3. требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.2.1.4. отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.2.1.5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края, муниципальными правовыми актами;

5.2.1.6. требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края, муниципальными правовыми актами;

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

5.2.2. Жалоба должна содержать:

5.2.2.1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

5.2.2.2. фамилию, имя, отчество (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;

5.2.2.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

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

5.2.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.3. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, которому может быть направлена жалоба.

5.3.1. Жалоба на решение и действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

5.4.1.1. непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу;

5.4.1.2. почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) органа, предоставляющего муниципальную услугу;

5.4.1.3. в ходе личного приема руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4.2. Время приема жалоб органа, предоставляющего муниципальную услугу, совпадает со временем предоставления муниципальной услуги.

5.4.3. Жалоба может быть подана заявителем в электронной форме посредством:

5.4.3.1. официального сайта;

5.4.3.2. единого портала;

5.4.3.3. электронной почты.

5.4.4. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.2.3 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом представление документа, удостоверяющего личность заявителя, не требуется.

5.4.5. В органе, предоставляющем муниципальную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляемое муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

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

5.5.3. В случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностных лиц в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги заявлениях, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах, либо об отказе в ее удовлетворении.

5.6.2. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

5.6.3. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

5.6.3.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

5.6.3.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.6.4. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, оставляет жалобу без ответа в случае наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщив заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6.5. В случае отсутствия возможности прочитать текст жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.7.2. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы представляется не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.7.3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

5.7.3.1. наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

5.7.3.2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

5.7.3.3. фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

5.7.3.4. основания для принятия решения по жалобе;

5.7.3.5. принятое по жалобе решение;

5.7.3.6. в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

5.7.3.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

## 5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.8.1. Заявитель вправе обжаловать решения и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц в порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8.2. Заявитель вправе обратиться в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9.1. В случае если для написания заявления (жалобы) заявителю необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к предоставлению муниципальной услуги и находящиеся в органе, предоставляющем муниципальную услугу, соответствующие информация и документы представляются ему для ознакомления в орган, предоставляющий муниципальную услугу, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

5.10.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте, на Едином портале.

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

**Форма заявления**

Директору МБУ «Кизеловский  
краеведческий музей»

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

\_\_\_\_\_

(место регистрации, телефон)

\_\_\_\_\_

(адрес электронной почты)

Прошу Вас произвести запись на обзорную, тематическую и (или)  
интерактивную экскурсию (нужное подчеркнуть).

Наименование экскурсии \_\_\_\_\_.

Желаемые дата и время проведения экскурсии \_\_\_\_\_.

Количество участников экскурсии \_\_\_\_\_.

(дата) (подпись)

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

**БЛОК-СХЕМА**  
**предоставления муниципальной услуги**  
**«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

