**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА**

**Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

**От «\_06\_»\_ июня \_ 2012 г. № 1360**

Об утверждении Административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические

и интерактивные экскурсии»

В соответствии с Федеральным законом от 27.17.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещаются государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме», постановлением Администрации города Когалыма от 07.02.2012 №289 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»:

1. Утвердить Административный регламент по исполнению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» согласно приложению.

2. Управлению культуры и молодёжной политики Администрации города Когалыма (Е.В.Бережинской) направить в юридическое управление Администрации города Когалыма текст постановления и приложения к нему, его реквизиты, сведения об источнике официального опубликования в порядке и в сроки, предусмотренные распоряжением Администрации города Когалыма от 04.10.2011 №198-р «О мерах по формированию регистра муниципальных правовых актов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» для дальнейшего направления в Управление государственной регистрации нормативных правовых актов Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа-Югры.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Когалымский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации города Когалыма в сети Интернет ([www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru)).

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы города Когалыма О.В.Мартынову.

Глава города Когалыма С.Ф.Какоткин

Приложение

# к постановлению Администрации

# города Когалыма

от 06.06.2012 №1360

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования административного регламента являются взаимоотношения, возникающие между заявителем и должностным лицом при записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

1.2. Наименование муниципальной услуги: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - муниципальная услуга).

1.3. Исполнитель муниципальной услуги – муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр» (далее - Музей).

Курирующий орган – Управление культуры и молодёжной политики Администрации города Когалыма (далее – Управление).

1.4. Круг заявителей:

- юридические лица;

- физические лица;

- индивидуальные предприниматели.

1.5. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.5.1. Местонахождение и почтовый адрес Музея:

628482, г. Когалым, ул. Дружбы народов, д.40-А.

График работы Музея:

- рабочие дни:

среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье: 10.00 – 18.00, без перерыва

- выходной – понедельник, вторник.

1.5.2. Справочные телефоны Музея и адрес электронной почты:

- телефоны: 8 (34667) 2-88-58; 2-51-23;

- электронный адрес: mvzkogalum@mail.ru

1.5.3. Адреса официальных сайтов, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги, в сети Интернет:

- федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

- региональная информационная система «Портал государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» ([www.pgu.admhmao.ru](http://www.pgu.admhmao.ru));

- официальный сайт Администрации города Когалыма ([www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru));

- сайт Музея ([www.museumkogalym.ru](http://www.museumkogalym.ru)).

1.5.4. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, проводится в трёх формах: устное (лично или по телефону), письменное, посредством электронной почты:

1) Устное информирование.

В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя, сотрудники Управления осуществляют устное информирование (лично или по телефону).

Устное информирование каждого обратившегося за информацией заявителя осуществляется не более 10 минут;

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить заинтересованным лицам направить в Управление обращение о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги, либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования;

2) Письменное информирование.

Письменное информирование осуществляется при получении письменного обращения заявителя.

Ответ на обращение готовится в течение следующих сроков:

 - с указанием конкретной даты исполнения – в указанный срок;

 - без указания конкретной даты исполнения – в течение 3 дней со дня регистрации письменного обращения в журнале регистрации входящей и исходящей документации;

Письменный ответ на письменное обращение заявителя должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляться по почтовому адресу, указанному в письменном обращении;

В случае, если в письменном обращении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся;

3) Информирование посредством электронной почты.

В случае обращения по электронной почте информация о предоставлении муниципальной услуги направляется на электронный адрес заявителя в течение 3 дней со дня регистрации такого обращения в журнале регистрации входящей и исходящей документации.

1.5.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается в сети Интернет в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Ханты – Мансийского автономного округа – Югры» ([www.pgu.admhmao.ru](http://www.pgu.admhmao.ru)), а также на официальном сайте Администрации города Когалыма ([www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru)), сайте Музея ([www.museumkogalym.ru](http://www.museumkogalym.ru)).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Исполнитель муниципальной услуги – муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр».

2.3.Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги с использованием ресурсов сети Интернет через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), региональную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» ([www.pgu.admhmao.ru](http://www.pgu.admhmao.ru)), сайт Музея ([www.museumkogalym.ru](http://www.museumkogalym.ru)) обеспечивается круглосуточно в момент обращения заявителя.

2.4.2. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении Музея осуществляется через запись в журнале на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

с предварительным консультированием - 10 минут,

без предварительного консультирования - 5 минут.

Услуга может предоставляться при устном или письменном обращении заявителя, в том числе по электронной почте.

2.5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации, статья 44;

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1 (статья 40).

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (глава 3, статья 14, пункт 12);

 - Федеральный закон от 27.17.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

 - распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещаются государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

- Устав города Когалыма (статья 6, пункт 16);

- постановление Администрации города Когалыма от 07.02.2012 №289 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

При получении услуги предоставление документов не требуется.

2.7. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

в случае письменного запроса заявителя:

- отсутствие адреса в письменном запросе заявителя, на который должна быть направлен ответ;

- содержание нецензурных либо оскорбительных выражений в письменном запросе заявителя;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- по техническим причинам (при предоставлении услуги в электронном виде);

- в случае полной комплектации экскурсионной группы (в количестве 25 человек);

в случае устного запроса заявителя:

- нахождение заявителя в состоянии алкогольного опьянения, наркотического или токсического опьянения;

- если от одежды заявителя исходит резкий, неприятный запах; одежда имеет выраженные следы грязи;

- в случае полной комплектации экскурсионной группы (в количестве 25 человек);

2.8. Условия оплаты муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Способы получения муниципальной услуги:

Получение муниципальной услуги осуществляется при личном обращении по адресу, указанному в п.1.5.1, либо при использовании ресурсов сети Интернет, через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и региональную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Ханты- Мансийского автономного округа – Югры» ([www.pgu.admhmao.ru](http://www.pgu.admhmao.ru)), сайт Музея ([www.museumkogalym.ru](http://www.museumkogalym.ru)) (приложение к настоящему административному регламенту).

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.10.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности.

2.10.2. Вход в здание, в котором располагается Музей, должен быть оборудован удобной лестницей и поручнями, а также пандусами для беспрепятственного передвижения инвалидов колясок.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- соответствие требованиям настоящего Административного регламента;

- отсутствие обоснованных жалоб по вопросу предоставления муниципальной услуги.

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

3.1. Состав, последовательность и сроки административных процедур:

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги с использованием ресурсов сети Интернет через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), региональную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» ([www.pgu.admhmao.ru](http://www.pgu.admhmao.ru)), сайт Музея ([www.museumkogalym.ru](http://www.museumkogalym.ru)) осуществляется в режиме свободного доступа.

3.1.2.Предоставление услуги устно (в том числе по телефону) или письменно на бумажном и электронном носителях включает в себя следующие административные процедуры:

- приём и регистрация письменного обращения заявителя на бумажном или электронном носителях,

- запись в журнале на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.1.2.1. Приём и регистрация письменного обращения заявителя на бумажном или электронном носителях:

а) основание для начала административной процедуры – письменное обращение заявителя или обращение по электронной почте;

б) содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры – прием и регистрация письменного обращения в течение 10 минут;

в) ответственный за выполнение данной административной процедуры – сотрудник Музея, ответственный за приём и регистрацию поступающих обращений;

г) критерий принятия решения о приёме и регистрации письменного обращения – регистрации подлежат все поступившие обращения заявителя;

д) результат административной процедуры – приём и регистрация письменного обращения, в том числе обращения, поступившего по электронной почте, передача его сотруднику Музея, ответственному за предоставление услуги для осуществления записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

е) способ фиксации результата административной процедуры – письменное обращение заявителя подлежит регистрации в журнале учёта поступающих и отправляемых обращений, в том числе обращений, поступивших по электронной почте.

3.1.2.2. Запись в журнале на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии:

а) основание для начала административной процедуры – поступившее зарегистрированное письменное обращение заявителя, в том числе обращение по электронной почте;

б) содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры – запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в журнале в течение 5 минут;

в) ответственный за выполнение данной административной процедуры – сотрудник Музея, ответственный за предоставление муниципальной услуги;

г) критерий принятия решения записи в журнале на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии – запись на экскурсии осуществляется при отсутствии случаев, перечисленных в п. 2.7 настоящего административного регламента;

д) способ фиксации результата административной процедуры – запись в журнале.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется директором Музея, сотрудниками Управления культуры и молодёжной политики Администрации города Когалыма.

4.2. Контроль за предоставлением  муниципальной услуги включает в себя:

 - проведение проверок соблюдения положений настоящего регламента;

 - рассмотрение результатов проверок;

- принятие решений по устранению нарушений, выявленных проверками, и привлечение виновных лиц к ответственности.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги сотрудниками Управления культуры и молодёжной политики Администрации города Когалыма включает в себя проведение плановых проверок (осуществляется на основании годовых планов работы Управления) и внеплановых проверок по конкретным обращениям заявителей (осуществляется на основании приказа Управления).

В случае проведения внеплановой проверки по обращению заявителя, в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся заявителю направляется информация о результатах проверки, проведённой по заявлению.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки указываются предложения по их устранению.

4.3. Работник Музея, ответственный за предоставление муниципальной услуги несёт персональную ответственность, которая закреплена в должностной инструкции.

4.4. В случае выявления нарушений порядка предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение работников Музея к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Действия (бездействие) работников Музея и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке либо в судебном порядке.

5.2. Заявители в случае нарушения их прав и законных интересов в ходе предоставления муниципальной услуги, отказа в предоставлении муниципальной услуги могут обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой лично к директору Музея, записавшись на личный приём. Также жалоба (претензия) может быть направлена посредством почтовой связи или с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», единого портала государственных и муниципальных услуг.

5.4. В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- наименование должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) исполнителя муниципальной услуги;

- для необходимости подтверждения своих доводов заявитель прилагает к жалобе документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы;

- подпись заявителя и дата подачи жалобы.

5.5. Директор Музея:

- обеспечивает объективное, всесторонне и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направлявшего жалобу, или его законного представителя;

- по результатам рассмотрения обращения принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав заявителя, даёт письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.6. Ответ на обращение подписывается директором Музея или его заместителем и направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

5.7. При обращении заявителя в письменной или электронной форме, срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней с момента регистрации такого обращения в журнале регистрации жалоб (претензий).

5.8. Ответ на обращение не даётся в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия, инициалы заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст жалобы не поддаётся прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы.

5.9. Заявители могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, специалистов Музея, подав жалобу - начальнику Управления культуры и молодёжной политики Администрации города Когалыма, заместителю Главы города Когалыма, Главе города Когалыма.

5.10. Личный прием должностными лицами Администрации города проводится в приемные часы в порядке, установленном постановлением Администрации города Когалыма от 25.02.2009 №341 «О регламенте рассмотрения обращений граждан в Администрации города Когалыма».

5.11. Рассмотрение письменных обращений должностными лицами Администрации города Когалыма проводится в порядке, установленном постановлением Администрации города Когалыма от 25.02.2009 №341 «О регламенте рассмотрения обращений граждан в Администрации города Когалыма».

 По результатам рассмотрения жалобы (претензии) начальник Управления:

- принимает меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав заявителя, даёт письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

- в случае необходимости, принимает меры дисциплинарного взыскания согласно законодательству Российской Федерации.

- направляет письменный ответ на жалобу по почте или в адрес электронной почты, указанные в обращении.

5.13. Устное обращение заявителя с жалобой (претензией) к должностному лицу, участвующему в предоставлении муниципальной услуги либо рассмотрении жалобы (претензии), заносится в карточку приема заявителей, далее регистрируется в журнале регистрации жалоб (претензий).

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющие материалы в прокуратуру города Когалыма.

Приложение

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические

и интерактивные экскурсии»

**Блок-схема административных процедур**

**при предоставлении муниципальной услуги**

**Заявитель**

Единый портал государственных и муниципальных услуг, официальный сайт Администрации города Когалыма, сайт Музея

Приём и регистрация письменного обращения заявителя, в том числе обращения, поступившего по электронной почте