АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА АРЗАМАСА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22 августа 2012 г. N 1696

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ

И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений администрации г. Арзамаса Нижегородской областиот 13.02.2013 N 195, от 15.11.2013 N 2195, от 15.09.2016 N 1132,от 26.09.2016 N 1199) |

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 N 729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных и муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме" и постановлением администрации г. Арзамаса от 11.03.2012 N 301 "Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг":

1. Утвердить административный [регламент](#P38) предоставления муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии".

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 15.09.2016 N 1132)

2. Департаменту по информационному обеспечению и связям с общественностью (О.В. Давыдова) опубликовать текст административного [регламента](#P38) "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" в средствах массовой информации.

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 15.09.2016 N 1132)

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации г. Арзамаса по социальным вопросам Н.В. Мумладзе.

Глава администрации г. Арзамаса

М.М.БУЗИН

|  |
| --- |
| Постановлением администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 15.09.2016 N 1132 в административный регламент внесены изменения, в соответствии с которыми:- слова "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственными и муниципальными учреждениями культуры" заменены словами "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" в соответствующем падеже;- слова "муниципальное учреждение культуры историко-художественный музей г. Арзамаса Нижегородской области (далее - МУК ИМХ ГАНО)" заменены словами "муниципальное бюджетное учреждение культуры историко-художественный музей г. Арзамаса Нижегородской области (далее - МБУК ИМХ ГАНО)";- слова "муниципальное учреждение культуры - литературно-мемориальный музей А.П. Гайдара г. Арзамаса Нижегородской области (далее - МУК ЛММГАНО)" заменены словами "муниципальное бюджетное учреждение культуры - литературно-мемориальный музей А.П. Гайдара г. Арзамаса Нижегородской области (далее - МБУК ЛММГАНО)". |

Утвержден

постановлением администрации

города Арзамаса

от 22.08.2012 N 1696

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ,

ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ, ПРОВОДИМЫЕ

МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений администрации г. Арзамаса Нижегородской областиот 13.02.2013 N 195, от 15.11.2013 N 2195, от 15.09.2016 N 1132,от 26.09.2016 N 1199) |

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Предметом регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями культуры" (далее - Регламент) является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями культуры города Арзамаса.

1.2. Круг заявителей

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа. |

1.1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении

муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется департаментом культуры и туризма администрации города Арзамаса (далее - департамент культуры и туризма), муниципальными бюджетными учреждениями культуры "Арзамасский городской Выставочный зал", историко-художественный музей г. Арзамаса Нижегородской области, литературно-мемориальный музей А.П. Гайдара г. Арзамаса Нижегородской области (далее - учреждение культуры).

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 15.09.2016 N 1132)

- Местонахождение и график работы департамента культуры.

Почтовый/юридический адрес:

607220, г. Арзамас, ул. Советская, д. 10, каб. 6.

Часы работы:

с 8.00 до 17.00, обеденный перерыв с 12.00 до 13.00;

выходные: суббота, воскресенье;

тел./факс: 8 (831 47) 7-57-60;

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 15.09.2016 N 1132)

e-mail: kultura@goradm.arz.nnov.ru.

Адрес официального сайта администрации города Арзамаса в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги: http://www.arzamas.org.

- Местоположение и координаты учреждений культуры содержатся в [Приложении 1](#P392) к настоящему Регламенту.

1.3.2. Всю интересующую информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить на Едином интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, непосредственно в департаменте культуры, в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Арзамасский городской Выставочный зал", муниципальном учреждении культуры историко-художественный музей г. Арзамаса Нижегородской области, муниципальном учреждении культуры - литературно-мемориальный музей А.П. Гайдара г. Арзамаса Нижегородской области.

1.3.3. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в департаменте культуры администрации города Арзамаса, учреждениях культуры;

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, на едином портале государственных и муниципальных услуг;

- на информационных стендах в учреждениях культуры.

Получить информацию о предоставлении муниципальной услуги заявители могут:

- письменно, путем направления обращения в учреждение культуры либо через Интернет, по электронной почте;

- устно, путем непосредственного обращения к специалистам департамента культуры, учреждения культуры.

Индивидуальное устное информирование по процедуре оказания муниципальной услуги осуществляется при обращении заинтересованных лиц лично или по телефону. При устном информировании специалист должен принять все необходимые меры для предоставления полного ответа на поставленные вопросы.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты департамента культуры, учреждения культуры в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Индивидуальное письменное информирование по процедуре оказания муниципальной услуги осуществляется при обращении заинтересованных лиц путем почтовых отправлений. Ответ направляется в письменном виде, электронной почтой либо через интернет-сайт в зависимости от способа обращения заинтересованного лица или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заинтересованного лица, с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя.

Письменные обращения заявителя рассматриваются с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Информационные стенды о муниципальной услуге в учреждении культуры вывешиваются в доступном для получателя муниципальной услуги месте.

На информационных стендах размещается информация:

- административный регламент с приложениями;

- месторасположение, график (режим) работы учреждения культуры, номера телефонов, адрес сайта города Арзамаса и электронной почты;

- образец оформления заявления;

- [блок-схема](#P433), наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур (Приложение 2).

1.3.4. Информирование осуществляется по вопросам:

- местонахождения, контактных телефонов, адреса электронной почты, сайта и режима работы исполнителя муниципальной услуги;

- порядка оказания муниципальной услуги;

- перечня документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;

- оперативной информации по предоставлению муниципальной услуги;

- порядка обжалования решений, действий (бездействия) исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

"Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями культуры" (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего

муниципальную услугу

2.2.1. Органом, ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги, является администрация города Арзамаса.

2.2.2. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляют муниципальные учреждения культуры: историко-художественный музей г. Арзамаса Нижегородской области, муниципальное учреждение культуры - литературно-мемориальный музей А.П. Гайдара г. Арзамаса Нижегородской области, муниципальное бюджетное учреждение культуры "Арзамасский городской Выставочный зал".

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, предоставление доступа к музейным предметам и музейным коллекциям населению;

- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется в день обращения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих

отношения, возникающие в связи с предоставлением

муниципальной услуги

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

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон РФ от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральный закон РФ от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

- Федеральный закон РФ от 12.01.1996 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";

- Федеральный закон РФ от 08.05.2010 N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений";

- Федеральный закон РФ от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные ВС РФ 09.10.1992, имеют номер 3612-1, а не 3612. |

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612;

- Постановление Правительства РФ от 12.02.1998 N 179 "Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации";

- Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 N 478 "О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет";

- Устав города Арзамаса Нижегородской области;

- иные правовые акты Российской Федерации, Нижегородской области и муниципальные правовые акты.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с нормативными правовыми актами для

предоставления муниципальной услуги, и услуг, которые

являются необходимыми и обязательными для предоставления

муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

2.6.1. Заявителем представляется заявление о предоставлении муниципальной услуги по [форме](#P479) согласно приложению 3.

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: вместо слов "государственных услуг" имеются в виду слова "муниципальных услуг". |

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с нормативными правовыми актами для

предоставления муниципальной услуги, которые находятся

в распоряжении государственных органов, органов местного

самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении

государственных услуг, и которые заявитель

вправе представить

2.7.1. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, отсутствуют.

2.8. Запрет требовать от заявителя представления документов

и информации или осуществления действий при предоставлении

муниципальной услуги

2.8.1. Запрещено требовать от заявителя:

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. Представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Нижегородской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги

2.9.1. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- материальная база учреждения не отвечает требованиям к проведению соответствующей экскурсии;

- экскурсия совпадает по месту и времени с другими экскурсиями или мероприятиями, заявленными ранее (в таких случаях возможно предложение иного места или времени проведения экскурсии);

- существует угроза повреждения музейных предметов.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми

и обязательными для предоставления муниципальной услуги,

в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом

(выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении

муниципальной услуги

2.11.1. Необходимые и обязательные услуги для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной

пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление

муниципальной услуги

2.12.1. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче

запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги,

предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении

муниципальной услуги, и при получении результата

предоставления таких услуг

2.13.1. Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и получении результата не должно превышать 15 минут.

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 13.02.2013 N 195)

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя

о предоставлении муниципальной услуги и услуги,

предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении

муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.14.1. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги - в день поступления заявления. Заявления регистрируются в журнале записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2.14.2. Информация, поступившая лично от заявителя, письменно или через технические средства связи: телефонной связи (факса), почтовой связи, по электронной почте либо через единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области www.gu.nnov.ru, заносится в Журнал записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в день поступления обращения.

При подаче заявления в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая единый портал государственных и муниципальных услуг, специалист жилищного отдела направляет заявителю электронное сообщение о приеме заявления либо о мотивированном отказе в приеме заявления не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи заявления.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется

муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией,

участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту

ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению

визуальной и информации о порядке предоставления таких услуг

2.15.1. Помещения должны находиться в транспортной и пешеходной доступности для населения, иметь специальные приспособления и устройства для доступа лиц с ограничениями жизнедеятельности.

Помещение для предоставления муниципальной услуги должно быть оснащено стульями, столами.

Помещения учреждения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Информация об учреждении, правила внутреннего распорядка должны быть максимально понятными и наглядными.

Схема расположения помещений должна быть размещена на видном месте.

Вход в здание, в котором оказывается услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

В учреждениях культуры вывешиваются информационные стенды в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат следующие обязательные документы, определенные в [п. 1.3.3 п. 1.3](#P76) Регламента.

2.15.2. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

- условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

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

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, 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 на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

(подп. 2.15.2 введен постановлением администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 26.09.2016 N 1199)

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа. |

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.16.1. Учреждение культуры посредством соблюдения сроков предоставления муниципальной услуги, а также порядка предоставления муниципальной услуги, установленных настоящим регламентом, обеспечивает качество и доступность предоставления муниципальной услуги.

2.16.2. Критерии качества предоставления муниципальной услуги:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим Административным регламентом, требованиями к ее предоставлению;

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления муниципальной услуги;

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии производится одномоментно с обращением, не требует ожидания;

- получение муниципальной услуги в электронной форме;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги.

2.16.3. Критериями доступности муниципальной услуги являются:

- информированность заявителей о предоставлении услуги, включающая в себя информирование о содержании муниципальной услуги, о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги;

- время, затраченное заявителями на предоставление муниципальной услуги;

- комфортность организации процесса предоставления муниципальной услуги;

- удовлетворенность получателя муниципальной услуги.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности

предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.17.1. Заявителям обеспечивается возможность получения данной муниципальной услуги в электронной форме с использованием средств Единого интернет-портала государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, что включает в себя:

- возможность получения полной информации о порядке оказания услуги, перечне необходимых для оказания услуги документов, графике работы и справочных телефонах подразделения, предоставляющего услугу;

- возможность просмотра и скачивания форм (шаблонов) заявлений, которые необходимо представить для получения услуги, а также образцов заполнения данных заявлений;

- возможность заполнить формы заявлений на оказание услуги в интерактивном режиме, прикрепить к уже заполненным формам заявлений иные электронные документы, необходимые для предоставления услуги, и отправить данные электронные документы в подразделение, предоставляющее услугу;

- возможность осуществления заявителем мониторинга сведений о ходе предоставления услуги.

(подп. 2.17.1 в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 15.11.2013 N 2195)

2.17.2. При обращении заявителя в электронной форме за получением муниципальной услуги заявление и каждый прилагаемый к нему документ подписываются тем видом электронной подписи, допустимость использования которого установлена федеральными законами, регламентирующими порядок предоставления государственной или муниципальной услуги либо порядок выдачи документа, включаемого в пакет документов. В случаях если указанными федеральными законами используемый вид электронной подписи не установлен, вид электронной подписи определяется в соответствии с Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 25.06.2012 N 634.

(подп. 2.17.2 введен постановлением администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 15.11.2013 N 2195)

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ

ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Перечень административных процедур

3.1.1. [Блок-схема](#P433) административных процедур исполнения муниципальной услуги приведена в приложении 2 к Административному регламенту.

3.1.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

проверка поступившего заявления;

запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Прием и регистрация заявлений

3.2.1. Основанием для начала административного действия (процедуры) по приему и регистрации заявления является обращение заявителя или его представителя в учреждение культуры. Заявление может быть подано как при личном обращении, так и в электронной, письменной форме.

3.2.2. Заявление регистрируется в журнале записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.2.3. Максимальное время приема и регистрации заявления 30 минут.

3.3. Проверка поступившего заявления

3.3.1. Основанием для начала административного действия (процедуры) по проверке заявления является поступление заявления ответственному специалисту за прием документов.

3.3.2. Специалист в течение 10 минут со времени поступления заявки проводит проверку заявления на его соответствие требованиям [пунктов 2.6](#P142), [2.10](#P176) административного регламента.

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа. |

3.3.4. Максимальное время проверки поступившего заявления составляет 10 минут.

3.4. Запись на обзорные, тематические и интерактивные

экскурсии или уведомление об отказе в предоставлении

муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для выполнения записи является получение специалистом информации, позволяющей предоставить соответствующую муниципальную услугу.

3.4.2. Специалист, ответственный за запись:

готовит письмо, содержащее информацию о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, в случае получения заявления в электронной, письменной форме либо соответствующий отказ с указанием причин. Письмо направляется заявителю по электронной почте либо по адресу, указанному в заявлении, в день поступления соответствующего обращения;

предоставляет информацию о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в случае получения заявления в устной форме.

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа. |

3.4.4. Максимальное время подготовки информации составляет 30 минут.

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа. |

2.4.5. Результатом данного административного действия является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо отказ.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса

Нижегородской области от 15.11.2013 N 2195)

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

4.1.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, проводится путем проведения проверок, выявления и устранения нарушений. Формы контроля включают в себя текущий контроль.

4.1.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений Регламента осуществляют руководители учреждений культуры путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Нижегородской области и муниципальных правовых актов. Текущий контроль осуществляется постоянно.

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. Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления муниципальной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

4.2.2. Плановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются директором департамента культуры. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки).

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц администрации города Арзамаса, муниципальных служащих.

4.3. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих, работников муниципального учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Руководитель учреждения культуры, виновный в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований и положений Административного регламента, привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

4.3.2. Обязанности специалиста учреждения культуры закрепляются в должностной инструкции. Специалист, осуществляющий административные процедуры в ходе предоставления муниципальной услуги, привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги:

4.4.2. Независимость:

- независимость лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, от специалистов состоит в том, что при осуществлении контроля они независимы от специалистов, в том числе не имеют родства с ними;

- лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Должная тщательность:

- должная тщательность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в своевременном и точном исполнении обязанностей, предусмотренных настоящим Регламентом.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЙ РЕШЕНИЙ

И ДЕЙСТВИЙ ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ,

ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса

Нижегородской области от 15.11.2013 N 2195)

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, или его должностных лиц в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской 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, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ учреждения культуры или его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в учреждение культуры. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения культуры, подаются в администрацию города Арзамаса.

5.2.2. Жалоба может быть направлена:

- по почте на адрес учреждений культуры:

1. 607220, Нижегородская область, г. Арзамас, ул. К. Маркса, д. 53А

(Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Арзамасский городской Выставочный зал");

2. 607220, Нижегородская область, г. Арзамас, пл. Соборная, д. 9

(Муниципальное учреждение культуры историко-художественный музей г. Арзамаса Нижегородской области);

3. 607220, Нижегородская область, г. Арзамас, ул. Горького, д. 18

(Муниципальное учреждение культуры - литературно-мемориальный музей А.П. Гайдара г. Арзамаса Нижегородской области);

- на адрес администрации города Арзамаса:

607224, г. Арзамас, ул. Советская, д. 10;

- принята на личном приеме в учреждении культуры; при обжаловании решений, принятых руководителем учреждения культуры, жалоба принимается в отделе по обращению граждан и юридических лиц департамента административно-правовой работы по адресу: 607224, г. Арзамас, ул. Советская, д. 10, каб. 19;

- в электронном виде посредством:

а) официального сайта учреждения культуры, администрации города Арзамаса в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.arzamas.org.);

б) с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (http://www.gosuslugi.ru) и на Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области (http://www.gu.nnov.ru).

5.2.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения культуры, должностного лица учреждения культуры, 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) учреждения культуры, должностного лица учреждения культуры;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения культуры, должностного лица учреждения культуры. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения культуры, должностного лица учреждения культуры 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.

5.4. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре обжалования.

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

1) удовлетворяется жалоба, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением культуры 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 Нижегородской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывается в удовлетворении жалобы.

5.4.2. Отказ в рассмотрении жалобы производится в следующих случаях:

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

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету;

г) невыявление нарушений действующего законодательства при предоставлении муниципальной услуги и принятии по ней решения.

5.4.3. Жалоба остается без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.5. Порядок направления ответа о результатах рассмотрения жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.4.1](#P374) настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Запись на обзорные, тематические и

интерактивные экскурсии"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской областиот 15.09.2016 N 1132) |

Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры историко-художественный музей г. Арзамаса Нижегородской области

Адрес:

607220, Нижегородская область, г. Арзамас, пл. Соборная, д. 9.

Телефон/факс: 8 (83147) 9-40-16.

Адрес электронной почты: arzmuseum@rambler.ru.

График работы:

пн. - пт. 09.00 - 18.00; без обеденного перерыва;

суббота, воскресенье: 10.00 - 16.00, без обеденного перерыва;

среда - выходной.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры - литературно-мемориальный музей А.П. Гайдара г. Арзамаса Нижегородской области

Адрес:

607220, Нижегородская область, г. Арзамас, ул. Горького, д. 18.

Телефон/факс: 8 (83147) 9-46-54; 9-46-44; 9-44-31.

Адрес электронной почты: ArzGaidar@mail.ru.

График работы:

вт. - вс. 09.00 - 18.00; без обеденного перерыва;

понедельник - выходной.

Адрес интернет-сайта администрации города, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги: www.arzamas.org.

Приложение 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,

проводимые муниципальными учреждениями культуры

города Арзамаса Нижегородской области"

БЛОК-СХЕМА,

НАГЛЯДНО ОТОБРАЖАЮЩАЯ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ПРОХОЖДЕНИЯ ВСЕХ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР ПРИ ИСПОЛНЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ "ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ

ЭКСКУРСИИ, ПРОВОДИМЫЕ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ

ГОРОДА АРЗАМАСА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ"

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Прием и регистрация заявления от граждан для записи на обзорные, │

│ тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными │

│ учреждениями культуры города Арзамаса Нижегородской области │

└─────────────────────────────────────┬───────────────────────────────────┘

 │

┌─────────────────────────────────────┴───────────────────────────────────┐

│ Рассмотрение принятого заявления │

└─────────────────────────────────────┬───────────────────────────────────┘

 │

┌─────────────────────────────────────┴┬──────────────────────────────────┐

│ Запись на обзорные, тематические и │Направление уведомления заявителям│

│ интерактивные экскурсии, проводимые │ о принятом решении (в случае │

│ муниципальными учреждениями культуры │ отказа) │

│города Арзамаса Нижегородской области │ │

└─────────────────────────────────────┬┴──────────────────────────────────┘

 │

┌─────────────────────────────────────┴───────────────────────────────────┐

│ Принятие решения о записи и его оформлении либо отказе на обзорные, │

│ тематические и интерактивные экскурсии │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

Приложение N 3

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,

проводимые муниципальными учреждениями культуры

города Арзамаса Нижегородской области"

 Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

 заявление.

 Просим Вас провести обзорную экскурсию по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года,

в \_\_\_\_\_\_\_\_ часов, для группы в количестве \_\_\_\_\_\_\_ человек.

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Подпись)