

# АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

## по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

### Раздел 1. Общие положения

#### 1.1. Предмет регулирования Регламента.

1.1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

1.1.2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Свердловской области от 16.11.2011 № 1576-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» и Уставом МАУК «ЦКС» ГО Богданович.

#### 1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются физические лица без ограничений и (или) юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в музей, устно в ходе личного приема, по телефону, или представившие письменную или в электронном виде заявку по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые музеем.

1.2.2. В соответствии с п.2 ст. 22 Федерального закона от 27.06.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг» в случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги, в том числе:

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги размещена на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети Интернет. Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://ukmpi.ru/>, а также в федеральной государственной

информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее-Единый портал).

## Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование муниципальных учреждений культуры городского округа Богданович, предоставляющих муниципальную услугу.

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется: МАУК «ЦСКС» ГО Богданович и Учреждениями.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- информирование заинтересованных лиц о времени и месте проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий музеев;
- анонсирование мероприятий Учреждений в связи с проведением обзорных, тематических и интерактивных экскурсий музеев;
- повышение эффективности использования средств телефонной связи; сайтов, электронной почты, Интернета;
- повышение эффективности использования современных методов распространения информации (директ-медиа, флаеры и др.) в связи с оказанием государственной услуги;
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии музеев;
- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого способа получения муниципальной услуги в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

- 1) по телефону;
- 2) на информационных стендах учреждений;
- 3) посредством внешней рекламы;
- 4) по электронной почте;
- 5) посредством личного обращения;
- 6) в сети Интернет;
- 7) по письменным обращениям (запросам).

2.4.2. При использовании средств телефонной связи информация о времени и месте обзорных, тематических и интерактивных экскурсий и запись на них предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос получателя муниципальной услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую ему информацию.

В случае если сотрудники Учреждения не могут ответить на вопрос получателя муниципальной услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса

должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения.

2.4.3. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях Учреждений, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы учреждения, на Интернет-сайтах музея – круглосуточно.

2.4.4. Информация и внешняя реклама в городских округах, муниципальных образованиях, городах, в других населенных пунктах Свердловской области в связи с проведением передвижных выставок должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться, не позднее, чем за 10 дней до их проведения.

Информация об отдельных передвижных выставках предоставляется не позднее, чем за 15 дней до их проведения.

Информация и внешняя реклама о проведении передвижных выставок за пределами Свердловской области в Российской Федерации и (или) за рубежом должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться, не позднее, чем за 30 календарных дней в соответствии с настоящим административным регламентом.

2.4.5. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес обратившегося, в срок не позднее 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

2.4.6. Порядок консультирования получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом Учреждения должен быть определен внутренним локальным актом данного учреждения. Время ожидания в очереди посредством личного обращения – не более 15 минут;

2.4.7. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение должен быть направлен на почтовый адрес заявителя в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения в соответствующем Журнале входящей корреспонденции муниципального учреждения культуры.

2.4.8. Граждане, обратившиеся в Учреждение с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующие предоставления муниципальной услуги размещен на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети Интернет. Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://ukmpi.ru/>, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее-Единый портал).

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги не требует взимания от заявителей (получателей) услуги каких-либо документов (бланки, формы

обращения, заявления и иные документы).

2.6.2. Запрещено требовать от заявителя:

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения 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 таких услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Обращение заявителя в иные органы и организации при предоставлении муниципальной услуги не требуется.

2.6.3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Необходимость в представлении заявителем каких-либо документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, отсутствует.

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

2.7.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов.

2.8. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основаниями для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- текст письменного или электронного обращения не поддается прочтению;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по оказанию муниципальной услуги;
- отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения Учреждения;

- завершение установленной законом процедуры ликвидации Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах).

2.9.1. Отсутствуют услуги, которые являются необходимыми и обязательными для получения муниципальной услуги.

2.9.2. Предоставление Заявителем документов, необходимых для получения муниципальной услуги, не предусмотрено настоящим административным регламентом.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

2.10.1. Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляются заявителю бесплатно.

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

2.12.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче Заявителем письменного обращения непосредственно в Учреждение и общий максимальный срок приема обращения не должен превышать 15 минут.

2.12.2. Время ожидания в очереди при получении ответа на обращение Заявителем лично не должно превышать 15 минут.

2.12.3. Срок ожидания при предоставлении муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей ограничивается технической возможностью интернет-провайдера в предоставлении скорости доступа к ресурсам сети Интернет, но не более двух дней. Процесс оказания услуги начинается при обращении Заявителя на Интернет-сайты МАУК «ЦКС» ГО Богданович (<http://www.ukmpi.ru>) и Учреждений, на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), на Портал государственных услуг (функций) Свердловской области.

2.13. Срок и порядок регистрации обращения Заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.1. Приём и регистрация письменного обращения (в т.ч. в форме электронного документа) осуществляется до 3 дней, в случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

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

2.14.1. Места ожидания для граждан должны быть оборудованы:

- средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;
- средствами оказания первой медицинской помощи;
- местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;
- посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т. д.);
- столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т. д.);
- необходимо обеспечить допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- необходимо обеспечить допуск в помещение Учреждения собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, определенном федеральным законодательством.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями, пандусом.

Вход в Учреждение оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения и режиме работы Учреждения.

2.14.2. В местах ожидания размещены стенды, терминалы с информацией о порядке предоставления государственной услуги.

2.14.3. Места ожидания соответствуют установленным санитарным требованиям.

2.14.4. Рабочие места должностных лиц Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, должны соответствовать установленным санитарным требованиям, оборудованы компьютерами и оргтехникой.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.15.1. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, проживающих за рубежом.

2.15.2. Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя:

- 1) на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));
- 2) на Портал государственных услуг (функций) Свердловской области);
- 3) на Интернет-сайты МАУК «ЦСКС» ГО Богданович и Учреждений;
- 4) в МАУК «ЦСКС» ГО Богданович и Учреждения (по телефону);
- 5) по электронной почте МАУК «ЦСКС» ГО Богданович и Учреждений.

2.15.3. Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

- удовлетворенность результатом оказания муниципальной услуги, условиями ожидания приема, вниманием персонала;
- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Раздел 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. Состав административных процедур.

Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге;
- приём, первичная обработка и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- подготовка и направление заявителю ответа или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.

3.2.1. Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге.

3.2.1.1. Основанием для начала предоставления административной процедуры является утвержденный директором Учреждения план работы Учреждения, включающий в себя план проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий.

3.2.1.2. Размещение информации осуществляется ежемесячно в обязательном порядке:

- путём размещения информации на специальном информационном стенде в Учреждении;
- путём размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Портале Государственных услуг Свердловской области, официальных сайтах Учреждений и МАУК «ЦКС» ГО Богданович.

3.2.1.3. Также размещение информации может осуществляться следующими способами:

- размещение внешней рекламы в населенных пунктах Свердловской области (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т. д.);
- изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т. д.);
- в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
- в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

Учреждение самостоятельно определяет способы размещения Информации.

3.2.1.4. Лицами, ответственными за создание и своевременное размещение достоверной информации, являются:

- МАУК «ЦКС» ГО Богданович (контактная информация указана в

Приложении № 1 настоящего административного регламента);

- Богдановичский краеведческий музей (контактная информация указана в Приложении № 1 настоящего административного регламента);

- Литературный музей Степана Щипачёва (контактная информация указана в Приложении № 1 настоящего административного регламента).

3.2.1.5. Лица, ответственные за создание и своевременное размещение достоверной Информации ежемесячно формируют, в том числе в электронном виде, сводные афиши, размещают указанными в пунктах 3.3.1.2. и 3.3.1.3. настоящего административного регламента способами информацию о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий не позднее, чем за 10 дней до начала месяца, в котором должны состояться эти мероприятия.

3.2.1.6. Информация со дня размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Портале Государственных услуг Свердловской области, официальных сайтах Учреждений находится в свободном доступе. Периоды обновления информации не должны превышать одного календарного месяца.

3.2.1.7. Информация составляется и размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Портале Государственных услуг Свердловской области, официальных сайтах Учреждений в электронном виде не позднее, чем за 7 дней до начала календарного месяца, в котором должны состояться обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проходящие в здании Учреждений или проводимые Учреждениями на территории Свердловской области.

В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, размещённых в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Портале Государственных услуг Свердловской области, официальных сайтах Учреждений, вносятся поправки в течение 8 часов со дня принятия решения об изменениях.

3.2.1.8. Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение способами, указанными в пунктах 3.3.1.2. и 3.3.1.3. настоящего административного регламента, достоверной информации о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий и ежемесячное ее обновление.

3.3. Приём, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Учреждение обращения Заявителя о записи на экскурсию.

Обращение может поступить одним из следующих способов:

- при личном обращении или по телефону;
- почтовым отправлением или по электронной почте.

3.3.2. Предоставление информации по устным запросам Заявителей, поступившим при личном обращении либо по телефону, осуществляется по



адресу и телефону, указанным в приложении 1 настоящего административного регламента.

3.3.3. Лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги по запросам Заявителей, поступившим при личном обращении либо обращении по телефону, являются:

- МАУК «ЦСКС» ГО Богданович (контактная информация указана в Приложении № 1 настоящего административного регламента);
- Богдановичский краеведческий музей (контактная информация указана в Приложении № 1 настоящего административного регламента);
- Литературный музей Степана Щипачёва (контактная информация указана в Приложении № 1 настоящего административного регламента).

3.3.4. Результатом исполнения административной процедуры является принятие Учреждением обращения о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.5. Предоставление муниципальной услуги по запросам Заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, осуществляется по почтовому или электронному адресам, указанным в приложении 1 настоящего административного регламента.

3.3.6. Письменное обращение Заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить уведомление о предоставлении/отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.7. При первичной обработке письменного обращения специалист Учреждения:

- проверяет правильность адресования и целостность упаковки (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);
- вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;
- при получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т. д.), передает, не вскрывая конверт, директору Учреждения для принятия решения по отправке в правоохранительные органы.

3.3.8. Электронная почта просматривается специалистом Учреждения не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется аналогично поступившим обращениям на бумажном носителе.

3.3.9. Письменное обращение, в т. ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в Учреждение. Регистрация обращений производится в день поступления до 17 часов, в пятницу и предпраздничные дни – до 15 часов. Обращения, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

3.3.10. Результатом исполнения административной процедуры является создание электронной карточки обращения и передача обращения на рассмотрение должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.11. Лицами, ответственными за организацию приёма, первичной обработки и регистрации обращения о предоставлении муниципальной услуги, являются:

- МАУК «ЦСКС» ГО Богданович (контактная информация указана в Приложении № 1 настоящего административного регламента);
- Богдановичский краеведческий музей (контактная информация указана в Приложении № 1 настоящего административного регламента);
- Литературный музей Степана Щипачёва (контактная информация указана в Приложении № 1 настоящего административного регламента).

3.4. Подготовка и направление заявителю уведомления о предоставлении/отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала исполнения процедуры является поступление обращений от специалиста Учреждения, ответственного за приём и регистрацию входящей корреспонденции, специалисту Учреждения, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.4.2. Специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия Заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает объем предоставления запрашиваемой услуги и передаёт на подпись должностному лицу Учреждения, ответственному за подготовку ответа на обращение Заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

В ответе на письменное обращение Заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок должностного лица Учреждения, осуществляющего подготовку ответа.

Ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

3.4.3. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку обоснованного отказа в предоставлении муниципальной услуги в доступной для восприятия Заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги и передаёт на подпись должностному лицу Учреждения, ответственному за подготовку ответа на обращение Заявителя о предоставлении муниципальной услуги информации.

3.4.5. Лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги по запросам Заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, являются:

- МАУК «ЦСКС» ГО Богданович (контактная информация указана в Приложении № 1 настоящего административного регламента);
- Богдановичский краеведческий музей (контактная информация указана в Приложении № 1 настоящего административного регламента);
- Литературный музей Степана Щипачёва (контактная информация указана в Приложении № 1 настоящего административного регламента).

3.4.6. Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение обращения Заявителя и предоставление запрашиваемой им

муниципальной услуги.

3.4.7. Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 дней.

3.5. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.5.1 Основанием для начала административной процедуры является представление (направление) заявителем в МАУК «ЦКС» ГО Богданович, Учреждение в произвольной форме заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.5.2. Лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

3.5.3. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие таких опечаток и (или) ошибок.

3.5.4. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах лицо МАУК «ЦКС» ГО Богданович, Учреждения ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет исправление и замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

3.5.5. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, ответственное лицо, за предоставление муниципальной услуги, письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

3.5.6. Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю исправленного взамен ранее выданного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или сообщение об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.1.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором Учреждения путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Свердловской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятие ими решений.

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. Проведение проверок осуществляется на основании ежемесячных планов работы МАУК «ЦКС» ГО Богданович или по конкретной жалобе (претензии) Заявителя.

Проведение проверок осуществляется на основании решения директора МАУК «ЦКС» ГО Богданович (далее – директор): формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица МАУК «ЦКС» ГО Богданович.

Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется директору МАУК «ЦКС» ГО Богданович.

4.3. Ответственность должностных лиц Учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

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

Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности МАУК «ЦКС» ГО Богданович, при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

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

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Жалоба может быть направлена в письменном виде по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МАУК «ЦКС» ГО Богданович, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

## 5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Исчерпывающий перечень случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не даётся:

5.3.1. В случае если в жалобе (претензии) не указаны фамилия гражданина (наименование юридического лица), направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.3.2. В случае если в жалобе (претензии) содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи ответ на жалобу (претензию) не дается и Заявителю, направившему жалобу, направляется письменное уведомление за подписью руководителя о недопустимости злоупотребления правом.

5.3.3. В случае если текст жалобы (претензии) не поддается прочтению, ответ на жалобу (претензию) не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается Заявителю, направившему жалобу, если его фамилия (наименование юридического лица) и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. Исчерпывающий перечень случаев, в которых уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы:

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

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

5.4.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.5. Основанием начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача жалобы (претензии).

5.5.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменная жалоба заявителя.

5.5.2. Жалобы в письменной форме можно направить:

- по почте на адрес МАУК «ЦСКС» ГО Богданович 623530, Свердловская обл., г. Богданович, ул. Советская, 1;

- по электронной почте на электронный адрес: [ukmpi@gobogdanovich.ru](mailto:ukmpi@gobogdanovich.ru);

- передать лично директору МАУК «ЦСКС» ГО Богданович.

При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.5.3. В письменной жалобе заявитель должен обязательно указать:

- фамилию, имя, отчество или полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

- контактный почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- суть жалобы;

- личную подпись и дату.

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

5.5.4. Записаться на личный прием можно по телефонам: 8(34376) 5-65-90.

5.6. Жалоба, поступившая в письменной форме, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, предоставляющих услугу (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.6.1. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, наименование лица, предоставляющего услугу, либо решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования жалобы.

Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

5.8. Жалоба (претензия) Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть подана в ходе личного приёма, направлена по почте, посредством факсимильной связи, либо в форме электронного документ.

Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности).

5.9. В случае подачи жалобы (претензии) специалист Учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, при получении жалобы (претензии) делает отметку входящего номера на втором экземпляре документа, сообщает координаты должностного лица (фамилия, имя, отчество, номер служебного телефона), который сообщит Заявителю дату принятия решения о рассмотрении жалобы (претензии).

5.10. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба (претензия) рассматривается директором МАУК «ЦСКС» ГО Богданович в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и

ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

#### 5.11. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

Директор МАУК «ЦСКС» ГО Богданович, осуществляющего предоставление муниципальной услуги после рассмотрения жалобы (претензии) проводят проверку и принимают одно из следующих решений:

- в случае выявления нарушений прав Заявителя принимается решение об устранении нарушений и применении мер ответственности к работнику, допустившему нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством.

- в случае невыявления нарушений прав Заявителя отказать в удовлетворении жалобы (претензии) с уведомлением Заявителя о причинах отказа при личном обращении или по почте. Отказ должен быть полным, мотивированным, со ссылками на нормы действующего законодательства.

5.12. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица Учреждения, а также принимаемые им решения при предоставлении муниципальной услуги в судебном порядке. Заявление в суд может быть подано в течение трех месяцев со дня, когда Заявителю стало известно о нарушении его прав и законных интересов.

Приложение № 1  
к административному  
регламенту «Запись на  
обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии»

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу

1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр современной культурной среды городского округа Богданович».

Наименование	Данные
Краткое наименование	МАУК «ЦКС» ГО Богданович
Тип организации	Автономное
Тип подчинения	Муниципальное
Высший орган	Администрация городского округа Богданович
Режим работы	Пн.-пт. 08:00 – 17:00, перерыв 12:00 -13:00, Выходной: суббота, воскресенье
Веб-сайт	
Электронная почта	ukmpi@ukmpi.ru
Адрес	623530 Свердловская обл., г. Богданович, ул. Советская, 1
Автоинформатор	
Контактный телефон	8(34376) 5-65-90

2. Богдановичский краеведческий музей.

Режим работы: Вторник-пятница. 8:30 -17:00 перерыв 12:00-12:30

Выходной понедельник-воскресенье.

Адрес: 623530 Свердловская область, г. Богданович, ул. Советская, д. 2

Контактный телефон: 8(34376) 5-00-05.

3. Литературный музей Степана Щипачёва.

Режим работы: Вторник-пятница. 8.30 -17.00 перерыв 12.00-12.30

Выходной понедельник-воскресенье.

Адрес: 623530 Свердловская область, г. Богданович, ул. Ленина, д. 14

Контактный телефон: 8(34376) 5-61-07.