

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ,
ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ"**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" (далее - Регламент) устанавливает порядок, сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

[Конституцией](#) Российской Федерации;

Гражданским [кодексом](#) Российской Федерации;

Федеральным [законом](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральным [законом](#) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральным [законом](#) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

[Законом](#) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

[Основами](#) законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными ВС РФ от 09.10.1992 N 3612-1;

Федеральным [законом](#) от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Федеральным [законом](#) от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

Федеральным [законом](#) от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

[Постановлением](#) Совета администрации Красноярского края от 30.06.2007 N 278-п "Об утверждении стандарта качества оказания государственных услуг в области культуры";

Федеральным [законом](#) от 25.06.2002 N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";

Федеральным [законом](#) от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях Российской Федерации";

[Законом](#) Красноярского края от 28.06.2007 N 2-190 "О культуре";

[Постановлением](#) Правительства Российской Федерации 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";

Постановлением Правительства Красноярского края от 07.08.2008 N 32-п "Об утверждении Положения о министерстве культуры Красноярского края";

Постановлением администрации города Канска от 19.10.2010 N 1760 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг";

Постановлением Совета администрации Красноярского края от 30.06.2007 N 278-п "Об утверждении стандарта качества оказания государственных услуг в области культуры";

Постановлением Правительства Красноярского края от 20.01.2009 N 24-п "Об утверждении Основных направлений стратегии культурной политики Красноярского края на 2009 - 2020 годы";

Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 11.03.2010 N 116 "Об отмене Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 8 декабря 2009 г. N 842 "Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации";

Приказом Минкультуры СССР от 17.07.1985 N 290 "Об утверждении инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР";

Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры "Канский краеведческий музей", утвержденным Постановлением администрации г. Канска N 2417 от 08.12.2011.

1.3. Получателем муниципальной услуги являются любые юридические и физические лица (далее - Заинтересованные лица).

1.4. Муниципальная услуга "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" оказывается через:

КГБУ "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ), расположенный по адресу: Красноярский край, г. Канск, мкр. Северный, д. 34; справочные телефонные номера: 8 (39161) 3-56-40, 8 (39161) 3-57-40.

Электронный адрес сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://www.24mfc.ru>.

Единый портал государственных услуг на интернет-сайте www.gosuslugi.ru.

1.5. Регламент размещается на интернет-сайте администрации г. Канска <http://www.kansk-adm.ru>, также на информационных стендах, расположенных в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Канский краеведческий музей" (далее - МБУК ККМ) по адресу: ул. Московская, 51, г. Канск Красноярского края, 663600.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" (далее - Информация).

2.2. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры "Канский краеведческий музей" (далее - МБУК ККМ), подведомственное отделу культуры администрации г. Канска.

2.3. Результатом оказания муниципальной услуги является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии зависит от формы предоставления муниципальной услуги. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

- в форме предоставления информации по запросу потребителя;
- в форме публичного информирования (размещения информации на интернет-сайте учреждения, информационных стендах, бумажных носителях, в средствах массовой информации).

2.4.2. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 дней со дня письменного обращения заявителя по почте или в день обращения при личном устном обращении.

В случае предоставления заявителем документов через МФЦ срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня передачи МФЦ таких документов в МБУК "ККМ".

Срок предоставления муниципальной услуги по правилам [ст. 191](#) Гражданского кодекса Российской Федерации начинается со следующего дня после приема заявления. Если последний день срока предоставления муниципальной услуги приходится на нерабочий праздничный или выходной день, днем окончания срока муниципальной услуги считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Информация о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, анонсы данных мероприятий, в том числе ежемесячный план мероприятий МБУК ККМ составляются и размещаются на сайте учреждения (по мере его создания) в электронном виде до 29 числа месяца, предшествующего месяцу, в котором должны состояться эти экскурсии.

В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения экскурсий, изменения в план на сайте вносятся в течение 24 часов с момента принятия решения об изменениях.

2.5. Документом, необходимым для предоставления муниципальной услуги в письменном виде, является письменное заявление (обращение) заявителя по форме согласно [приложению N 1](#) к Административному регламенту (должно быть написано на русском языке либо иметь заверенный перевод на русском языке), в том числе полученное по электронной почте.

2.6. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

запросы, не отвечающие требованиям, указанным в [статьях 1, 18, 20](#) Федерального закона от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (для всех заявителей) и [статье 24](#) Закона Красноярского края от 25.11.2010 N 11-5331 "О порядке обеспечения доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти Красноярского края, иных государственных органов Красноярского края" (для физических лиц) с учетом понятия запроса;

анонимные запросы;

запросы, составленные не на государственном языке Российской Федерации (не на русском

языке);

если письменное обращение или обращение в электронной форме не содержит наименование юридического лица (для гражданина - фамилии, имени, отчества), почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим обращение заявителем;

запрашиваемая информация не относится к деятельности учреждения культуры;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение:

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

если существует угроза повреждения музейных предметов, критериями которой являются следующие факторы:

изменение температурно-влажного режима музея,

превышение дневной (годовой) нормы посетителей, при неблагоприятных погодных условиях (допускать в неотапливаемые музейные здания разрешено только в сухую погоду),

нарушение правил пользования музеем посетителями,

наличие у заявителя ручной клади и предметов больших габаритов (сумок, колясок, пакетов),

противоправные и общественно опасные действия заявителя,

нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

2.8. Сведения о плате за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Должностное лицо, ответственное за информирование, при личном устном обращении заинтересованных лиц предоставляет им информацию о предоставлении муниципальной услуги в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания, местам для заполнения обращений о предоставлении муниципальной услуги:

помещения, в которых осуществляется прием граждан, обратившихся за получением

муниципальной услуги, должны быть оснащены соответствующими указателями, информационными стендами с образцами заполнения заявления и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги. Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями. На информационном стенде в учреждении размещается перечень документов, которые заявитель должен представить для исполнения муниципальной услуги.

Рабочее место специалистов учреждения, участвующих в оказании муниципальной услуги, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности, необходимой для исполнения муниципальной услуги офисной техникой.

Помещения для предоставления муниципальной услуги по возможности размещаются в максимально удобных для обращения местах.

В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников органов, участвующих в оказании муниципальной услуги.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.11. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает инвалидам и другим маломобильным группам населения:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также условия для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и выхода 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 услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется услуга;

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

2.12. Показателем доступности муниципальной услуги является наличие возможности

получения информации о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги:

- предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении в часы работы учреждения;

- на информационных стендах;

- на сайте муниципального образования город Канск www.kansk-adm.ru, МФЦ;

- на едином краевом портале государственных и муниципальных услуг.

2.13. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение порядка проведения административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом;

- соблюдение требований к графику (режиму) работы учреждения;

- соблюдение требований к объему предоставления услуги;

- соблюдение требований к срокам предоставления услуги;

- отсутствие жалоб на действия сотрудников при предоставлении муниципальной услуги.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

3.1. Последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги представлена [блок-схемой](#) в приложении N 2 к настоящему Административному регламенту.

Порядок и виды административных процедур при предоставлении муниципальной услуги определяются в зависимости от формы предоставления информации.

3.1.1. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги, осуществляется специалистами и должностными лицами МБУК ККМ, а также муниципальными служащими, ответственными за информационное наполнение официального сайта муниципального образования г. Канск, в ходе личного приема, с использованием почтовой и телефонной связи с 9 до 17 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 до 16 часов, а также на официальном сайте www.kansk-adm.ru муниципального образования г. Канск, МФЦ, ЕПГУ, с помощью информационных материалов, средств массовой информации.

МБУК ККМ

Адрес: ул. Московская, 51, г. Канск Красноярского края, 663600.

Режим работы: вторник - пятница с 9 до 18 часов.

Суббота - воскресенье с 11 до 18 часов.

Понедельник - выходной день.

Телефон: 8 (39161) 3-25-40, 3-56-31.

Факс: 8 (39161) 3-25-40.

3.1.2. Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги Заинтересованные лица вправе обратиться МБУК ККМ:

в устной форме лично;

в письменном виде;

по телефонам:

МБУК ККМ: 3-25-40 (директор), 3-56-31 (дежурный сотрудник).

3.1.2.1. В МФЦ:

в письменном виде;

в электронном виде.

Адрес: 663614, г. Канск, Северный мкр, д. 34.

Электронный адрес сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://www.24mfc.ru>.

Режим работы МФЦ в г. Канске:

понедельник, среда, пятница: 09.00 - 18.00,

вторник, четверг: 09.00 - 19.00,

суббота: 08.00 - 17.00,

воскресенье: выходной день.

Телефон: 8 (39161) 3-57-40 (ф), 3-56-40, 3-42-33.

3.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения Заинтересованного лица - должностные лица МБУК ККМ, ответственные за информирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют и консультируют обратившихся по вопросам о предоставлении муниципальной услуги в пределах своей компетенции.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа (учреждения), фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности должностного лица, ответственного за информирование о правилах предоставления муниципальной услуги, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.1.4. Должностное лицо, ответственное за информирование, при личном устном обращении Заинтересованных лиц предоставляет им информацию о предоставлении муниципальной услуги в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

3.1.5. Письменное консультирование при обращении Заинтересованных лиц в учреждении осуществляется путем направления ответов в письменной форме по почте, электронной почте либо посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, МФЦ, в зависимости

от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заинтересованного лица, в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения, в соответствии с [Инструкцией](#) по делопроизводству администрации города Канска Красноярского края, утвержденной Постановлением администрации города Канска Красноярского края от 24.06.2009 N 900.

3.1.6. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в день поступления.

Запросы, поступившие в нерабочее время, регистрируются в первый рабочий день, следующий за днем их поступления.

3.1.7. Специалист учреждения проверяет представленный запрос на наличие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных [пунктом 2.7](#) настоящего Административного регламента. В случае соответствия специалист принимает запрос гражданина и регистрирует его путем внесения соответствующей записи в базу данных и проставления на обращении штампа с указанием наименования учреждения, даты регистрации запроса и входящего регистрационного номера обращения и списывает его в дело.

3.1.8. Если текст письменного запроса не поддается прочтению, но фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению, то специалист учреждения принимает запрос, регистрирует его и списывает в дело. При этом специалистом учреждения готовится проект уведомления об оставлении запроса без рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов в связи с невозможностью прочтения текста обращения (далее - уведомление). Проект уведомления оформляется на официальном бланке администрации в соответствии с требованиями, установленными к оформлению писем администрацией города Канска Красноярского края. Проект уведомления представляется на подпись директору учреждения, а после его подписания направляется заявителю в срок не позднее 7 дней со дня регистрации заявления.

3.1.9. Проект ответа заявителю оформляется на официальном бланке учреждения в соответствии с требованиями, установленными к оформлению писем.

Текст проекта ответа должен быть изложен вежливо, по возможности кратко и доступно (без использования специфических профессиональных терминов, обозначений, сокращений), с использованием делового стиля. При ссылке в тексте на нормативный правовой акт указываются его вид, дата принятия, регистрационный номер, полное наименование.

Если информация, предоставляемая по запросу, опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в ответе на запрос вместо самой информации указывается название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

Проект ответа заявителю представляется на подпись директору учреждения, а после подписания регистрируется путем внесения соответствующей записи в базу данных и проставления на ответе даты и исходящего регистрационного номера и направляется заявителю. Копия зарегистрированного ответа подшивается сотрудником учреждения в дело.

3.1.10. Если информация о предоставлении муниципальной услуги, полученная в устной форме или по телефону, не удовлетворяет заинтересованное лицо, заинтересованное лицо вправе в письменной форме обратиться в адрес отдела культуры администрации г. Канска.

3.2. Предоставление муниципальных услуг в электронной форме, в том числе взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, и заявителей, осуществляется на базе информационных систем, включая муниципальные информационные системы,

составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

3.2.1. Правила и порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления муниципальных услуг в электронной форме, а также требования к инфраструктуре, обеспечивающей их взаимодействие, устанавливаются Правительством Российской Федерации.

3.2.2. Технические стандарты и требования, включая требования к технологической совместимости информационных систем, требования к стандартам и протоколам обмена данными в электронной форме при информационно-технологическом взаимодействии информационных систем, устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий.

3.2.3. Единый портал муниципальных услуг обеспечивает:

1) доступ заявителей к сведениям о муниципальных услугах, а также об услугах, предназначенных для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет и размещенным в муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров муниципальных услуг;

2) доступность для копирования и заполнения в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

3) возможность подачи заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении муниципальной услуги либо услуги;

4) возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги либо услуги;

5) возможность получения заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий результатов предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом, а также результатов предоставления услуги.

3.3. Предоставление муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", муниципальными правовыми актами по принципу "одного окна", в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

3.3.1. МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии осуществляет:

1) прием и выдачу документов заявителям по предоставлению муниципальных услуг;

2) информирование заявителей о порядке предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальных услуг;

3) взаимодействие с администрацией г. Канска и управлением по вопросам предоставления муниципальных услуг;

4) выполнение требований стандарта качества предоставления муниципальных услуг;

5) размещение информации о порядке предоставления муниципальных услуг с использованием доступных средств информирования заявителей (информационные стенды, сайт в информационно-коммуникационной сети Интернет);

6) доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг;

7) создание для заявителей комфортных условий получения муниципальных услуг;

8) иные функции, указанные в соглашении о взаимодействии.

3.3.2. При реализации своих функций МФЦ не вправе 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, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления либо органов местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона N 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень, указанные в [части 1 статьи 9](#) Федерального закона N 210-ФЗ, и получения документов и информации, представляемых в результате предоставления таких услуг.

3.3.3. При реализации своих функций в соответствии с соглашениями о взаимодействии МФЦ обязан:

1) предоставлять на основании запросов и обращений федеральных государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности многофункционального центра;

2) обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

3) соблюдать требования соглашений о взаимодействии;

4) осуществлять взаимодействие с органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными органам местного самоуправления организациями и организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](#) Федерального закона N 210-ФЗ муниципальных услуг, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами, регламентом деятельности МФЦ;

5) при приеме запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг и выдаче документов устанавливать личность заявителя на основании паспорта гражданина

Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам.

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Руководитель МБУК КKM несет персональную ответственность за качество и своевременность предоставления муниципальной услуги, полноту информации, за соблюдение положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Регламентом осуществляется МБУК КKM и включает в себя проведение проверок соблюдения и исполнения ответственными лицами (специалистами) действующего законодательства, а также положений Регламента.

4.3. Персональная ответственность ответственных лиц (специалистов) закрепляется в соответствующих положениях должностных инструкций.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) ответственных лиц (специалистов).

4.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей по предоставлению муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Проведение проверок может носить плановый характер и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя по предоставлению муниципальной услуги).

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявители муниципальной услуги имеют право обратиться с заявлением или жалобой (далее - обращения) на действия (бездействия) исполнителя, ответственных лиц (специалистов), в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

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

5.2. Обращения подлежат обязательному рассмотрению. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

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

5.6. Жалоба, поступившая в органа предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.7](#) настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 5.3](#) настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Начальник
отдела культуры
администрации г. Канска
Л.В.ШЛЯХТОВА

Приложение N 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
"Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии"

ОБРАЗЕЦ

Директору МБУК "Канский краеведческий музей"

от _____

(ФИО для физических лиц, полное
и сокращенное наименование
для юридических лиц)

проживающего (ей) по адресу: _____

(для физических лиц)

(ОГРН, ИНН/КПП для юридических лиц)

Тел., эл. почта _____

ЗАЯВКА

получателя муниципальной услуги "Запись на обзорные,
тематические и интерактивные экскурсии"

Прошу Вас записать экскурсионную группу в количестве _____ человек
_____ (число, месяц, время проведения) на обзорную,
тематическую, интерактивную экскурсию (нужное подчеркнуть) на тему: _____

(подпись заявителя)
" __ " _____ 20__ года

Приложение N 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
"Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии"

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

