



АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ЗВЁЗДНЫЙ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.12.2022

№ 11

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» и признании утратившими силу отдельных постановлений администрации ЗАТО Звёздный

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Пермского края от 03.02.2014 № 56-п «Об обеспечении предоставления государственных и муниципальных услуг (исполнения функций) в электронной форме на территории Пермского края», Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утверждённым постановлением администрации ЗАТО Звёздный от 16.12.2021 № 1349, в целях регламентации предоставления муниципальных услуг муниципальным учреждением культуры администрация ЗАТО Звёздный постановляет:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – регламент).

2. Отделу по развитию территории администрации ЗАТО Звёздный организовать размещение регламента в:

информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО Звёздный <https://zatozvezdny.ru/> в течение 5 рабочих дней после дня официального опубликования настоящего постановления;

федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» в течение 3 календарных дней со дня официального опубликования настоящего постановления.



3. Директору МБУК «ДК ЗАТО Звёздный» Коноплёвой Е.В. организовать работу по размещению регламента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте МБУК «ДК ЗАТО Звёздный» <https://dk-zvezdny.culture-perm.ru/> в течение 5 рабочих дней после дня официального опубликования настоящего постановления.

4. Признать утратившими силу постановления администрации ЗАТО Звёздный:

от 13.07.2015 № 1073 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»;

от 07.04.2016 № 477 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», утверждённый постановлением администрации ЗАТО Звёздный от 13.07.2015 № 1073».

5. Опубликовать настоящее постановление установленным порядком в информационном бюллетене ЗАТО Звёздный «Вестник Звёздного».

6. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.

7. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации ЗАТО Звёздный по развитию территории, руководителя отдела по развитию территории Волкову М.А.

Глава ЗАТО Звёздный –
глава администрации ЗАТО Звёздный

А.М. Швецов



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

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее соответственно – административный регламент, муниципальная услуга) определяет стандарт, сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. В качестве заявителей выступают физические или юридические лица либо их уполномоченные представители (далее – заявитель).

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

1.4. Органом, координирующим предоставление муниципальной услуги на территории ЗАТО Звёздный, является администрация ЗАТО Звёздный.

1.4.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее соответственно – официальный сайт ОМСУ) администрации ЗАТО Звёздный:

расположена по адресу: 614575, Россия, Пермский край, п. Звёздный, ул. Ленина, д. 11А.

График работы:

понедельник – пятница с 08.00 до 17.00,

перерыв с 12.00 до 13.00,

суббота, воскресенье – выходные дни.

Справочные телефоны: (342) 297-06-37, 297-06-42 (факс) или 297-06-46, 297-06-47, 297-06-48, 297-01-01, доб. 200.

Адрес официального сайта органа, координирующего предоставление муниципальной услуги, в сети Интернет: <https://zatozvezdny.ru/>.

Адрес электронной почты: administration@zvezdny.permkrai.ru.

Адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru/> (далее – Единый портал).

1.4.2. Учреждением, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, является муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры ЗАТО Звёздный» (далее – Учреждение культуры).



Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет Учреждения культуры (далее соответственно – официальный сайт Учреждения культуры), ответственного за предоставление муниципальной услуги:

адрес: 614575, Россия, Пермский край, п. Звёздный, ул. Ленина, д. 10.

График работы:

понедельник – пятница с 09.00 до 18.00,

перерыв с 13.00 до 14.00,

суббота, воскресенье – выходные дни.

Справочные телефоны: (342) 297-01-46.

Адрес официального сайта Учреждения культуры в сети Интернет, содержащего информацию о порядке предоставления муниципальной услуги: <https://dk-zvezdny.culture-perm.ru/>.

Адрес электронной почты: dkzatozvezdny@mail.ru.

1.5. Заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть подано в Учреждение культуры следующим способом:

при личном обращении в Учреждение культуры;

посредством телефонной связи;

доставкой по почте по адресу, указанному в пункте 1.4.2 административного регламента;

в электронном виде:

посредством Единого портала;

посредством электронной почты: dkzatozvezdny@mail.ru.

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

при личном обращении заявителя;

на информационных стендах администрации ЗАТО Звёздный и Учреждения культуры;

по телефонам: (342) 297-01-46; 297-06-46, 297-06-47, 297-06-48, 297-01-01, доб. 200.

по письменному заявлению;

по электронной почте: dkzatozvezdny@mail.ru, administration@zvezdny.permkrai.ru;

на официальном сайте Учреждения культуры, официальном сайте ОМСУ;

на Едином портале.

1.7. На информационных стендах администрации ЗАТО Звёздный, Учреждения культуры размещается следующая информация:

текст административного регламента;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

режим приёма заявителей.

1.8. На официальном сайте Учреждения культуры размещаются следующие сведения:

текст административного регламента;

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

1.9. На Едином портале размещается следующая информация:

способы подачи заявления;

способы получения результата;

сроки оказания муниципальной услуги;

основания для оказания муниципальной услуги, основания для отказа;

результат оказания муниципальной услуги;

контакты;

документы, необходимые для получения муниципальной услуги;

документы, представляемые по завершению оказания муниципальной услуги;

сведения о муниципальной услуге;

порядок обжалования;

нормативные правовые акты;

административный регламент;

административные процедуры;

показатели доступности и качества.

1.10. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется по телефонам: (342) 297-01-46, 297-06-46, 297-06-47, 297-06-48, 297-01-01, доб. 200.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей сотрудники Учреждения культуры, должностное лицо администрации ЗАТО Звёздный подробно и 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, отчестве (при наличии) и должности принявшего звонок. При отсутствии возможности у сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся должен быть сообщён номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.11. Информирование заявителей о стадии предоставления муниципальной услуги осуществляется:

сотрудником Учреждения культуры по телефону: (342) 297-01-46;

через Единый портал в случае, если заявление было подано через Единый портал.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее – экскурсия).

2.2. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является Учреждение культуры.

Органом, координирующим предоставление муниципальной услуги на территории ЗАТО Звёздный, является администрация ЗАТО Звёздный, структурное подразделение – отдел по развитию территории администрации ЗАТО Звёздный (далее – Отдел).

Учреждение культуры не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для предоставления муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является запись заявителя на экскурсию либо отказ в записи на экскурсию, проводимую Учреждением культуры.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги определяется в зависимости от способа предоставления муниципальной услуги:

при личном обращении в Учреждение культуры в момент обращения;

посредством телефонной связи (в устной форме) в момент обращения;

посредством электронной почты в день обращения;

посредством почтовой корреспонденции ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 4-х дней с момента регистрации заявления.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»;

«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1);

Устав городского округа ЗАТО Звёздный Пермского края;

Устав МБУК «ДК ЗАТО Звёздный».

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, размещён:

на официальном сайте ОМСУ, сайте Учреждения культуры;

на Едином портале.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем самостоятельно:

заявление по форме согласно приложению 1 к административному регламенту;

документ, удостоверяющий личность заявителя, и подтверждающий полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя).

2.7. Учреждение культуры не вправе требовать от заявителя:

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;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в отказе предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

2.8. Требования к оформлению и подаче заявления:

заявление может быть заполнено от руки или подготовлено машинописным способом;

должно быть написано разборчиво;

фамилии, имена и отчества (при наличии), адреса должны быть указаны полностью с указанием индекса, наименования субъекта Российской Федерации, муниципального образования, района, названия улицы, номера дома (корпуса), квартиры;

отсутствие подчисток, приписок, зачёркнутых слов и иных не оговорённых в них исправлений;

не должно быть исполнено карандашом;

отсутствие серьёзных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

должно содержать достоверную информацию;

заявление, направленное в форме электронного документа на электронную почту, должно соответствовать требованиям, установленным пунктами 2.6, 2.10 административного регламента.

Заявление, направленное в форме электронного документа с использованием Единого портала, должно соответствовать требованиям, установленным пунктами 2.6, 2.10 административного регламента.

2.9. При подаче в заявлении также указывается один из следующих способов предоставления результатов рассмотрения заявления:

в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении;

в виде бумажного документа, который направляется заявителю посредством почтового отправления;

в виде электронного документа, размещённого на Едином портале, ссылка на который направляется заявителю посредством электронной почты;

в виде электронного документа, который направляется Учреждением культуры заявителю посредством электронной почты.

2.10. Заявление и прилагаемые к нему документы, представляемые через Единый портал, направляются в виде файлов в формате xml (далее – xml-документ), созданных с использованием xml-схем и обеспечивающих считывание и контроль представленных данных.

Заявление представляется в виде файлов в форматах doc, docx, txt, xls, xlsx, rtf, если указанные заявления представляются в форме электронного документа посредством электронной почты.

Электронные документы (электронные образы документов), прилагаемые к заявлению, в том числе доверенности, направляются в виде файлов в форматах pdf, tif.

Качество представляемых электронных документов (электронных образов документов) в форматах pdf, tif должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа.

Средства электронной подписи, применяемые при подаче заявлений и прилагаемых к заявлению электронных документов, должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов:

несоответствие заявления требованиям, установленным пунктами 2.6, 2.8 административного регламента.

2.12. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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

заявление о предоставлении муниципальной услуги подано в орган местного самоуправления или учреждение, в полномочия которых не входит предоставление муниципальной услуги;

отсутствие свободных мест для записи на экскурсию.

2.14. Государственная пошлина, иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.15. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления и документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, для предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.16. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.17. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, в том числе в электронной форме, подлежат регистрации в день их поступления.

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

2.18.1. Вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, а также пандусами для беспрепятственного передвижения инвалидов колясок, детских колясок.

2.18.2. Приём заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

2.18.3. Места ожидания и приёма заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, и оптимальным условиям работы специалистов.

2.18.4. Места для приёма заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета (окна);
фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, осуществляющего предоставление муниципальной услуги или информирование о предоставлении муниципальной услуги.

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

Места для заполнения документов должны быть оборудованы стульями, столами (стойками) и обеспечены образцами заполнения документов, бланками документов и канцелярскими принадлежностями.

2.19. Информационные стенды должны содержать полную и актуальную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги. Тексты информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в соответствии с пунктом 1.7 административного регламента, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важной информации полужирным начертанием или подчёркиванием.

2.20. Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов, предусмотренным статьёй 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

2.21. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателем доступности муниципальной услуги является возможность подачи заявления непосредственно в Учреждение культуры в электронном виде.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

соблюдение сроков выполнения административных процедур, установленных административным регламентом;

количество взаимодействий заявителя с сотрудником Учреждения культуры не должно превышать одного раза при подаче заявления, в случае если результат предоставления муниципальной услуги выдаётся заявителю в Учреждении культуры;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) сотрудника Учреждения культуры, участвующего в предоставлении муниципальной услуги;

соблюдение установленных сроков предоставления муниципальной услуги;

недопущение необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги.

2.22. Информация о муниципальной услуге:

внесена в реестр муниципальных услуг (функций) ЗАТО Звёздный;
размещена на Едином портале.



2.23. Заявитель вправе направить документы, указанные в пункте 2.6 административного регламента, в электронной форме следующими способами:

по электронной почте Учреждения культуры dkzatozvezdny@mail.ru;
через Единый портал.

2.24. Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, представляемые в форме электронных документов, подписываются электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

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

приём, регистрация и проверка заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

рассмотрение заявления и документов, принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

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

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 3 к административному регламенту.

3.2. Приём, регистрация и проверка заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.2.1. При устном обращении сотрудник Учреждения культуры уточняет у заявителя информацию об интересующей экскурсии и записывает заявителя на экскурсию либо отказывает в записи на экскурсию по причине отсутствия свободных мест.

3.2.2. При письменном обращении заявителя либо при обращении в электронной форме основанием для начала административной процедуры является поступление в Учреждение культуры заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе в виде почтового отправления, сообщения по электронной почте.

3.2.3. При приёме заявления сотрудник, ответственный за приём документов, выполняет следующие действия:

проверяет документы, удостоверяющие личность и полномочия заявителя;

проверяет правильность оформления заявления;

регистрирует заявление либо принимает решение об отказе в приёме документов в соответствии с пунктом 2.11 административного регламента.

3.2.4. В случае наличия оснований для отказа в приёме документов, предусмотренных пунктом 2.11 административного регламента, сотрудник, ответственный за приём документов, осуществляет возврат заявления с приложением документов заявителю либо в случае получения заявления по почте — заявителю почтовым отправлением.

3.2.5. При личном приёме по желанию заявителя оформляется уведомление об отказе в приёме заявления с указанием причин отказа на бумажном носителе.

3.2.6. Для возврата заявления почтовым отправлением сотрудник, ответственный за приём документов, осуществляет подготовку, подписание и отправку письма, в котором указывается причина отказа.

3.2.7. В случае отказа в приёме документов заявителю возвращается весь представленный комплект документов.

3.2.8. Критерием принятия решения о выполнении административной процедуры является отсутствие оснований для отказа в приёме документов, предусмотренных пунктом 2.11 административного регламента.

3.2.9. Результатом выполнения административной процедуры является поступление заявления на рассмотрение либо отказ в приёме документов.

3.2.10. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления с присвоением ему номера и даты либо отказ в приёме документов по форме согласно приложению 2 к административному регламенту.

3.2.11. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 (один) рабочий день со дня поступления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.3. Рассмотрение заявления и документов, принятие решения о записи (отказе в записи) на экскурсию.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления и документов ответственному сотруднику Учреждения культуры.

3.3.2. Сотрудник Учреждения культуры:
проверяет заявление на соответствие требованиям административного регламента;

устанавливает наличие (отсутствие) оснований для отказа, предусмотренных пунктом 2.13 административного регламента.

При установлении наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.13 административного регламента, сотрудник Учреждения культуры принимает решение об отказе в записи на экскурсию.

Сотрудник Учреждения культуры принимает решение о записи заявителя на экскурсию либо отказывает в записи на экскурсию (далее – результат предоставления муниципальной услуги) в форме письма на официальном бланке Учреждения культуры.

3.3.3. Подготовленный сотрудником Учреждения культуры результат предоставления муниципальной услуги направляется на подпись директору Учреждения культуры.

3.3.4. Подписанный директором Учреждения культуры результат предоставления муниципальной услуги регистрируются в системе электронного документооборота.

3.3.5. Критерием принятия решения о выполнении административной процедуры является поступление заявления и документов.

3.3.6. Результатом выполнения административной процедуры является запись на экскурсию или отказ в записи на экскурсию.

3.3.7. Способом фиксации выполнения административной процедуры является подписанный директором Учреждения культуры результат предоставления муниципальной услуги.

3.3.8. Максимальный срок выполнения административной процедуры – не более 3-х календарных дней со дня поступления заявления и документов в Учреждение культуры.

3.4. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение сотрудником Учреждения культуры, ответственным за выдачу документов, подписанного директором Учреждения культуры результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.2. Сотрудник Учреждения культуры, ответственный за выдачу документов, выдаёт (направляет) способом, определённым заявителем в заявлении, подписанный и зарегистрированный результат предоставления муниципальной услуги.

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

3.4.4. Критерием принятия решения о выполнении административной процедуры является поступление сотруднику Учреждения культуры, ответственному за выдачу документов, подписанного директором Учреждения культуры результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.5. Результатом административной процедуры является выдача (направление) способом, определённым заявителем в заявлении, результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.6. Максимальный срок административной процедуры – 1 (один) рабочий день со дня подписания результата предоставления муниципальной услуги.

4. Особенности осуществления административных процедур (действий) в электронной форме

4.1. Формирование заявления.

Формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления на Едином портале без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке её устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, указанных в пункте 2.6 административного регламента, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА), и сведений, опубликованных на Едином портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

возможность доступа заявителя на Едином портале к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявлений – в течение не менее 3-х месяцев.

Сформированное и подписанное заявление и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в Учреждение культуры посредством Единого портала.

4.2. Учреждение культуры обеспечивает в срок не позднее одного рабочего дня с момента подачи заявления на Единый портал, а в случае его поступления в нерабочий или праздничный день, – в следующий за ним первый рабочий день:

приём документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и направление заявителю электронного сообщения о поступлении заявления;

регистрацию заявления и направление заявителю уведомления о регистрации заявления либо об отказе в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

4.3. Заявителю в качестве результата предоставления муниципальной услуги обеспечивается возможность получения документа:

в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью сотрудника Учреждения культуры, направленного заявителю в личный кабинет на Едином портале.

4.4. Получение информации о ходе рассмотрения заявления и о результате предоставления муниципальной услуги производится в личном кабинете на Едином портале при условии авторизации. Заявитель имеет возможность просматривать статус электронного заявления, а также информацию о дальнейших действиях в личном кабинете по собственной инициативе, в любое время.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

уведомление о приёме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, содержащее

сведения о факте приёма заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и начале процедуры предоставления муниципальной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении муниципальной услуги и возможности получить результат предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

5. Формы контроля за исполнением административного регламента

5.1. Контроль за исполнением административного регламента осуществляется в следующих формах:

- текущий контроль;
- плановые проверки;
- внеплановые проверки.

5.2. Текущий контроль соблюдения и исполнения положений административного регламента осуществляется руководителем Учреждения культуры путём анализа ежемесячных отчётов, содержащих сведения о соблюдении (нарушении) сроков предоставления муниципальной услуги.

5.3. Плановые проверки проводятся уполномоченным должностным лицом администрации ЗАТО Звёздный один раз в год на основании поручения руководителя Отдела.

При проведении проверки должны быть установлены следующие показатели:

- количество предоставленных муниципальных услуг за контрольный период;

- количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением сроков, в разрезе административных процедур.

При проведении проверки осуществляется выборочная проверка предоставления муниципальной услуги по конкретным заявлениям с целью оценки полноты и качества предоставленной муниципальной услуги.

По результатам проверки при наличии выявленных нарушений могут быть подготовлены предложения, направленные на устранение выявленных нарушений, высказаны рекомендации по совершенствованию административных процедур.

5.4. Внеплановые проверки проводятся по жалобам заявителей на основании письменного или устного поручения руководителя Учреждения культуры или руководителя Отдела.

5.5. Должностные лица Учреждения культуры, осуществляющие исполнение административных процедур, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.6. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлён путём запроса соответствующей информации в установленном законом порядке

при условии, что она не является конфиденциальной, а также в иных формах, не противоречащих требованиям действующего законодательства.

6. Порядок обжалования решений и действий (бездействия)

Учреждения культуры, а также должностных лиц

6.1. Обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения культуры осуществляется в досудебном (внесудебном) и судебном порядках (в порядке административного производства или арбитражного производства).

6.2. Предмет жалобы.

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

нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

отказ в приёме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами;

требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

отказ Учреждения культуры, его сотрудника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

6.2.2. Жалоба должна содержать:

наименование Учреждения культуры, фамилию, имя, отчество сотрудника Учреждения культуры, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя — физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя — юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения культуры, его сотрудника;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Учреждения Культуры, его сотрудника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

6.3. Жалоба на решение и действия (бездействие) Учреждения культуры, сотрудника подаётся в письменной форме, в том числе при личном приёме заявителя, или в электронной форме в Учреждение культуры.

6.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

6.4.1. Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе: непосредственно в Учреждение культуры; почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) Учреждения культуры;

в ходе личного приёма директора Учреждения культуры.

6.4.2. Время приёма жалоб совпадает со временем предоставления муниципальной услуги Учреждением культуры.

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

официального сайта;

Единого портала;

электронной почты.

6.4.4. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 6.2.3 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом представление документа, удостоверяющего личность заявителя, не требуется.

6.4.5. В Учреждении культуры определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб сотрудники, которые обеспечивают приём и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

6.5. Сроки рассмотрения жалобы.

6.5.1. Жалоба, поступившая в Учреждение культуры, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня её поступления.

6.5.2. Жалоба, поступившая в Учреждение культуры, подлежит рассмотрению сотрудником, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 10 рабочих дней со дня её регистрации.

6.6. Результат рассмотрения жалобы.

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

6.6.2. При удовлетворении жалобы Учреждение культуры принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

6.6.3. Учреждение культуры отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

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

6.6.5. В случае отсутствия возможности прочитать текст жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, ответ на жалобу не даётся, и она не подлежит направлению на рассмотрение сотруднику Учреждения культуры в соответствии с его компетенцией, о чём в течение семи рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

6.7.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором Учреждения культуры и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в письменной форме.

6.7.2. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы представляется не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директора Учреждения культуры, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

6.7.3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование Учреждения культуры;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о сотруднике, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

6.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

6.8.1. Заявитель вправе обжаловать решения и (или) действия (бездействие) Учреждения культуры, сотрудника в порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.8.2. Заявитель вправе обратиться в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) Учреждения культуры, сотрудника.

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

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

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

Учреждение культуры обеспечивает информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения культуры, сотрудника посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте, на Едином портале.

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

ФОРМА

Директору «МБУК ДК ЗАТО Звёздный»

(ФИО)

(ФИО заявителя)

проживающего по адресу:

город _____,

населённый пункт _____,

улица _____,

дом ____, кв. _____,

тел. _____,

заявление.

Прошу записать меня на обзорную, тематическую или интерактивную экскурсию, проводимую _____ (нужное подчеркнуть), за период с «__» _____ 20 __ г. по «__» _____ 20 __ г.

Прошу информировать меня (выбрать способ информирования):

по электронной почте, e-mail: _____;

по почте на указанный адрес проживания _____;

_____;
при личном обращении.

Приложение: на ____ листах.

Дата «__» _____ г.

Подпись _____

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

Форма решения об отказе
в приёме документов,
необходимых для
предоставления
муниципальной услуги

(наименование учреждения культуры)

Кому

(фамилия, имя, отчество –
для граждан и ИП)

(полное наименование организации –
для юридических лиц)

РЕШЕНИЕ

об отказе в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Дата _____

№ _____

На основании обращения _____ от _____ № _____
(заявитель)

принято решение об отказе в приёме документов, необходимых для
предоставления услуги.

Мотивированное обоснование причины отказа:

Дополнительно информируем: _____

(указывается информация, необходимая для устранения причин отказа,
а также иная дополнительная информация при наличии).

Отказ в приёме документов не препятствует повторному обращению
за предоставлением муниципальной услуги.

Данный отказ может быть обжалован в досудебном порядке путём
направления жалобы в уполномоченный орган, а также в судебном порядке.

(ФИО должностного лица
Учреждения культуры)

(подпись)

(инициалы)

Приложение 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии»

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

