



**КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ – КУЗБАСС**

**МАРИИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ МАРИИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 15.05.2024 № 365-П

г. Мариинск

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального образования Мариинский муниципальный округ Кемеровской области - Кузбасса, постановлением администрации Мариинского муниципального округа от 30.10.2023 № 1032-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией Мариинского муниципального округа», администрация Мариинского муниципального округа

постановляет:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» согласно приложению.

2. Отделу документационного обеспечения администрации Мариинского муниципального округа (Зачиняева Н.А.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете «Вперед» и обнародовать на стендах, размещенных в зданиях администрации Мариинского муниципального округа и территориальных управлений администрации Мариинского муниципального округа.

3. Отделу информационного обеспечения администрации Мариинского муниципального округа (Новиков С.В.) разместить настоящее постановление на

официальном сайте администрации Мариинского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Мариинского муниципального округа по социальным вопросам Малетину Г.А.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Мариинского  
муниципального округа



А.А. Кривцов

Приложение  
Утвержден  
постановлением  
администрации Мариинского  
муниципального округа  
от 15.05.2024 № 365-П

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

### **1. Общие положения**

#### 1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – административный регламент, муниципальная услуга) - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления и стандарт предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур).

#### 1.2. Круг заявителей.

Заявителями могут быть физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляется:

специалистом муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей – заповедник «Музей исторический» (далее - Специалист) при непосредственном обращении заявителя в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей – заповедник «Музей исторический» (далее – уполномоченный орган, Учреждение) или посредством телефонной связи, в том числе путем размещения на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт);

путем размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), информационной системе Кемеровской области – Кузбасса для предоставления государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – РПГУ).

1.3.2. Справочная информация о местонахождении, графике работы, контактных телефонах, адресе электронной почты уполномоченного органа размещена на его официальном сайте, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр), на ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности).

1.3.3. Информация о порядке получения муниципальной услуги предоставляется с использованием средств телефонной связи, путем размещения на официальном сайте учреждения, оказывающего данную муниципальную услугу.

Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о стадии, на которой находится предоставление муниципальной услуги, осуществляется:

- по телефону;
- по электронной почте;
- при личном обращении заявителя или уполномоченного им лица в уполномоченный орган;
- по письменным обращениям в адрес уполномоченного органа.

Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются фамилия, имя, отчество, дата подачи заявления.

На информационном стенде непосредственно в здании Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, размещается следующая информация:

- график работы;
- перечень предлагаемых обзорных, тематических и интерактивных экскурсий;
- справочные телефоны, адрес официального сайта, электронной почты для консультаций по вопросам получения информации о предоставлении муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления для получения муниципальной услуги;
- сроки рассмотрения документов для предоставления муниципальной услуги;

официальный сайт учреждения, оказывающего муниципальную услугу, имеет версию для слабовидящих, чтобы воспользоваться этой версией необходимо на главной странице сайта найти и кликнуть кнопку «версия для слабовидящих».

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### 2.1. Наименование муниципальной услуги.

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

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-заповедник «Мариинск исторический».

Информация о месте нахождения Учреждения:

Почтовый адрес Учреждения: 652150, Кемеровская область – Кузбасс, г.Мариинск, ул. Ленина, 22.

Юридический адрес Учреждения: 652150, Кемеровская область – Кузбасс, г.Мариинск, ул. Ленина, 22.

График работы Учреждения (приложение 3 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»):

Понедельник - пятница: с 08.00 до 17.00 часов (обед с 12.00 до 13.00 часов)

Суббота - воскресенье – выходной

Телефон – 8 (38443) 5-27-54

Адрес электронной почты Учреждения: [mariinsk-tur@mail.ru](mailto:mariinsk-tur@mail.ru)

Адрес официального сайта Учреждения: <http://mariinsk-museum.ru/>.

Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги, связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуги, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

### 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является: запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии; отказ в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен:

в Учреждении на бумажном носителе при личном обращении;

почтовым отправлением;

на ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности), по электронной почте, на официальном сайте, в том числе в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

### 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Конечный результат предоставления муниципальной услуги (запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги) предоставляется не позднее одного рабочего дня с момента регистрации обращения заявителя.

### 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального



опубликования), размещен на официальном сайте управления культуры администрации Мариинского муниципального округа (далее - Управление культуры), в федеральном реестре, на ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности).

Управление культуры обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на своем официальном сайте, а также в соответствующем разделе федерального реестра.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

Для предоставления муниципальной услуги достаточным является поступление в адрес Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, от заявителя заявления по форме согласно приложению 1 административного регламента.

Заявление может быть подано как в устной (при личном обращении, по телефону), так и в письменной форме (почтовым отправлением, факсимильной связью, через официальный сайт).

В заявлении (приложение 1 к административному регламенту) указываются:

фамилия, имя, отчество (если имеется) заявителя - физического лица, полное наименование, адрес местонахождения – для юридических лиц;

справочные данные заявителя (№ телефона, факса, адрес электронной почты, почтовый адрес), по которым заявитель предпочитает получить результат оказания муниципальной услуги;

тема (название) заказываемой экскурсии;

желаемая дата и время проведения экскурсии;

численность экскурсионной группы;

наличие у заявителя права на льготное посещение учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

Форма для заполнения и подачи заявки размещена на официальном сайте Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

2.7. Учреждение не вправе требовать от заявителя или его представителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным

органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенную часть 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ) перечень документов;

3) 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, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является

необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

В предоставлении муниципальной услуги будет отказано в случае:

- 1) несоответствие обращения содержанию услуги;
- 2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 3) запрашиваемая информация не связана с деятельностью учреждений, оказывающих муниципальную услугу;
- 4) в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- 5) если у учреждений, оказывающих услуги, нет свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения учреждений, оказывающих услуги;
- 6) если вследствие непреодолимой силы провести экскурсию (на которую подана заявка) в заранее забронированный день и час не представляется возможным;
- 7) отмены, замены либо переноса, объявленной Учреждением, оказывающим услугу, обзорной, тематической и интерактивной экскурсии;
- 8) если заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени учреждений, оказывающих услуги;
- 9) представление заявления в ненадлежащее Учреждение;
- 10) отсутствие тематики экскурсии, заявленной заявителем, в перечне проводимых Учреждением, оказывающем услугу, экскурсий;
- 11) невозможность проведения экскурсии по указанной теме в нерабочее время;
- 12) наступления чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств (непреодолимая сила, форс-мажор, нарушение энергоснабжения, причинения ущерба имуществу учреждения или нарушение правил пользования учреждением пользователем).

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.



Муниципальная услуга предоставляются заявителям на бесплатной основе.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в ее предоставлении, в том числе в электронной форме.

Заявление, представленное заявителем лично либо его представителем, регистрируется в установленном порядке в уполномоченном органе в течение 1 рабочего дня с даты поступления такого заявления.

Заявление, поступившее в электронной форме на ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности), регистрируется в установленном порядке уполномоченным органом в день его поступления в случае отсутствия автоматической регистрации запросов на ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности). Заявление, поступившее в нерабочее время, регистрируется в первый рабочий день.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.13.1. Помещения уполномоченного органа для предоставления муниципальной услуги размещаются на первом этаже здания, оборудованного отдельным входом, либо в отдельно стоящем здании для свободного доступа заявителей. Передвижение по помещениям уполномоченного органа, в которых проводится прием заявления и документов, не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

При расположении помещения уполномоченного органа на верхнем этаже Специалисты уполномоченного органа обязаны осуществлять прием заявителей на первом этаже, если по состоянию здоровья заявитель не может подняться по лестнице.

На территории, прилегающей к зданию уполномоченного органа, организуются места для парковки автотранспортных средств, в том числе места для парковки автотранспортных средств инвалидов (не менее 10 процентов мест, но не менее одного места), доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Помещение уполномоченного органа для приема заявителей оборудуется информационными стендами, на которых размещается форма заявления с образцом ее заполнения и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Помещения, в которых осуществляются действия по предоставлению муниципальной услуги, обеспечиваются компьютерами, средствами связи, включая доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», оргтехникой, канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, доступом к региональной системе межведомственного электронного взаимодействия, а также обеспечивается доступность для инвалидов к указанным помещениям в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Зал ожидания, места для заполнения запросов и приема заявителей оборудуются стульями, и (или) кресельными секциями, и (или) скамьями.

Информационные материалы, предназначенные для информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются на информационных стендах, расположенных в местах, обеспечивающих доступ к ним заявителей, и обновляются при изменении действующего законодательства, регулирующего предоставление муниципальной услуги, и справочных сведений.

Информационные стенды должны располагаться в месте, доступном для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей).

2.13.2. Для обеспечения доступности получения муниципальной услуги маломобильными группами населения здания и сооружения, в которых оказывается услуга, оборудуются согласно нормативным требованиям, утвержденным приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 30.12.2020 № 904/пр «Об утверждении СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

В кабинете по приему маломобильных групп населения имеется медицинская аптечка, питьевая вода. При необходимости Специалист, осуществляющий прием, может вызвать карету неотложной скорой помощи.

При обращении гражданина с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата Специалисты Учреждения предпринимают следующие действия:

открывают входную дверь и помогают гражданину беспрепятственно посетить здание уполномоченного органа, а также заранее предупреждают о существующих барьерах в здании;

выясняют цель визита гражданина и сопровождают его в кабинет по приему заявления;

помогают гражданину сесть на стул или располагают кресло-коляску у стола напротив Специалиста, осуществляющего прием;

Специалист, осуществляющий прием, принимает гражданина вне очереди, консультирует, осуществляет прием заявления с необходимыми документами, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы;

по окончании предоставления муниципальной услуги Специалист, осуществляющий прием, помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета,

открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания, и помогает покинуть здание;

передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт и оказывает содействие при его посадке.

При обращении граждан с недостатками зрения работники уполномоченного органа предпринимают следующие действия:

Специалист, осуществляющий прием, принимает гражданина вне очереди, помогает сориентироваться, сесть на стул, консультирует, вслух прочитывает документы и далее по необходимости производит их выдачу. При общении с гражданином с недостатками зрения необходимо общаться непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользоваться обычной разговорной лексикой, в помещении не следует отходить от него без предупреждения;

Специалист оказывает помощь в заполнении бланков, копирует необходимые документы. Для подписания заявления подводит лист к авторучке гражданина, помогает сориентироваться и подписать бланк. При необходимости выдаются памятки для слабовидящих с крупным шрифтом;

по окончании предоставления муниципальной услуги Специалист, осуществляющий прием, помогает гражданину встать со стула, выйти из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина к выходу из здания, и провожает на улицу, заранее предупредив посетителя о существующих барьерах в здании, передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт.

При обращении гражданина с дефектами слуха работники уполномоченного органа предпринимают следующие действия:

Специалист, осуществляющий прием граждан с нарушением слуха, обращается непосредственно к нему, спрашивает о цели визита и дает консультацию размеренным, спокойным темпом речи, при этом смотрит в лицо посетителя, говорит ясно, слова дополняет понятными жестами, возможно общение в письменной форме либо через переводчика жестового языка (сурдопереводчика);

Специалист, осуществляющий прием, оказывает помощь и содействие в заполнении бланков заявлений, копирует необходимые документы.

## 2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.14.1. Основными показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

расположенность помещений уполномоченного органа, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, в зоне доступности к основным транспортным магистралям;

степень информированности заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

возможность выбора заявителем форм обращения за получением муниципальной услуги;

доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителя по результатам предоставления муниципальной услуги;

открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа либо Специалиста уполномоченного органа;

наличие необходимого и достаточного количества Специалистов уполномоченного органа, а также помещений уполномоченного органа, в которых осуществляется прием заявлений и документов от заявителей.

2.14.2. Уполномоченными органами обеспечивается создание инвалидам и иным маломобильным группам населения следующих условий доступности муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий;

предоставление муниципальной услуги инвалидам по слуху, при необходимости, с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в помещение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

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

2.14.3. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя со Специалистом уполномоченного органа осуществляется при личном обращении заявителя:

для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;

для подачи заявления и документов;

для получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

для получения результата предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность взаимодействия заявителя со Специалистом уполномоченного органа не может превышать 15 минут.



2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.15.1. Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу невозможно.

2.15.2. Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги и подать документы, указанные в пункте 2.6 административного регламента, при наличии технической возможности в электронной форме через ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности) с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона «Об электронной подписи».

Учреждение обеспечивает информирование заявителей о возможности получения муниципальной услуги через ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности).

Обращение за услугой через ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности) осуществляется путем заполнения интерактивной формы заявления (формирования запроса о предоставлении муниципальной услуги, содержание которого соответствует требованиям формы заявления, установленной административным регламентом) (далее - запрос). Обращение заявителя в уполномоченный орган указанным способом обеспечивает возможность направления и получения однозначной и конфиденциальной информации, а также промежуточных сообщений и ответной информации в электронном виде с использованием электронной подписи в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

2.15.3. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности) заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

запись на прием в уполномоченный орган для подачи заявления и документов;

формирование запроса;

прием и регистрация уполномоченным органом запроса и документов;

получение результата предоставления муниципальной услуги;

получение сведений о ходе выполнения запроса;

осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия)

уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа либо Специалиста уполномоченного органа.

2.15.4. При формировании запроса в электронном виде (при наличии технической возможности) заявителю обеспечивается:

1) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

2) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

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

4) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на ЕПГУ, РПГУ (при технической возможности), в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

5) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

6) возможность доступа заявителя на ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности) к ранее поданным им запросам.

При направлении запроса используется простая электронная подпись, при условии, что личность заявителя установлена при активации учетной записи.

Запрос и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, подписанные простой электронной подписью и поданные заявителем, признаются равнозначными запросу и иным документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе.

Учреждение обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Российской Федерации, законами Кемеровской области - Кузбасса и принимаемыми в соответствии с ними нормативными актами Правительства Кемеровской области - Кузбасса.

Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации уполномоченным органом электронных документов, необходимых для предоставления услуги.

2.15.5. Решение о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (отказ в записи) выдается в форме электронного документа посредством ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности), подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, в случае, если это указано

в заявлении на предоставление муниципальной услуги, направленном через РПГУ (при наличии технической возможности).

В целях получения результата предоставления услуги на бумажном носителе (если заявителем указано в запросе, направленном в уполномоченный орган, через ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности), о получении результата услуги на бумажном носителе) заявителю на ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности) обеспечивается запись на прием в уполномоченный орган, при этом заявителю обеспечивается возможность:

1) ознакомления с расписанием работы уполномоченного органа либо уполномоченного сотрудника уполномоченного органа, а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема;

2) записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в уполномоченном органе графика приема заявителей.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация заявления на предоставление муниципальной услуги;

2) принятие решения о предоставлении муниципальной услуги и выдача заявителю результата.

3.1. Прием и регистрация заявления на предоставление муниципальной услуги.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя в Учреждение по месту жительства (месту пребывания, месту фактического проживания) с заявлением о предоставлении муниципальной услуги; поступление заявления по почте, в электронной форме через Единый портал, РПГУ (при наличии технической возможности), а также по телефону в устной форме.

При личном обращении заявителя в Учреждение, Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

1) устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего его личность, представителя заявителя - на основании документов, удостоверяющих его личность и полномочия (в случае его обращения);

2) проверяет срок действия документа, удостоверяющего личность, и соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в заявлении о выдаче градостроительного плана земельного участка и приложенных к нему документах.

Личный прием заявителей в учреждениях проводится должностными

лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги в часы работы учреждений.

В ходе приема документов от заявителя Специалист Учреждения, ответственный за прием и выдачу документов, удостоверяется, что:

- 1) текст в заявлении поддается прочтению;
- 2) в заявлении указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) физического лица либо наименование юридического лица;
- 3) заявление подписано уполномоченным лицом;
- 4) приложены документы на представителя заявителя, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

При направлении заявителем заявления и документов в Учреждение посредством почтовой связи Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

проверяет правильность адресности корреспонденции. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются в организацию почтовой связи невскрытыми;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них заявления и документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя;

проверяет, что заявление не исполнено карандашом, написано разборчиво, фамилии, имена, отчества (при наличии), наименование, адрес места жительства, адрес местонахождения написаны полностью, подлинность подписи заявителя;

проводит проверку представленных документов, подтверждающих полномочия представителя заявителя.

При направлении заявления в электронной форме (при наличии технической возможности) заявителю необходимо заполнить на ЕПГУ, РПГУ электронную форму запроса на предоставление муниципальной услуги, прикрепить к заявлению в электронном виде документы, подтверждающих полномочия представителя заявителя для предоставления муниципальной услуги (при наличии).

На ЕПГУ, РПГУ размещается образец заполнения электронной формы заявления.

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

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, при поступлении заявления и документов в электронном виде:

проверяет электронные образы документов на отсутствие компьютерных вирусов и искаженной информации;

регистрирует заявление и документы в установленном порядке, в том числе в системе электронного документооборота (при наличии технической возможности);



формирует и направляет заявителю электронное уведомление через ЕПГУ, РПГУ о получении и регистрации заявления (запроса) и документов, в случае отсутствия технической возможности автоматического уведомления заявителя через ЕПГУ, РПГУ.

При обращении заявителя в Учреждение по телефону, Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть обращения. Также Специалист осуществляет:

анализ возможных предложений заявителю экскурсий;

озвучивание заявителю полной информации о наименовании экскурсии, дате, времени и месте проведения;

озвучивание заявителю информации о его записи на выбранную им экскурсию.

Максимальный срок выполнения административной процедуры по приему и регистрации заявления и приложенных к нему документов при личном приеме составляет не более 15 минут, в остальных случаях - 1 рабочий день.

Критерий принятия решения: наличие поступившего заявления и приложенных к нему документов.

Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления и приложенных к нему документов.

Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги в системе электронного документооборота учреждения.

3.2. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги и выдача заявителю результата.

Основанием для начала административного действия по рассмотрению письменного обращения и выдаче результата является прием Специалистом учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги заявления и документов в работу, поступивших в письменном виде (по почте, посредством Единого портала и РПГУ).

Специалист учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, для принятия решения просматривает график проведения экскурсий в учреждении, календарь рабочего времени, график работы экспозиций, загруженность экскурсовода, перечень тематики проводимых экскурсий, а также выявляет наличие (отсутствие) оснований для отказа в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, предусмотренных пунктом 2.9. административного регламента.

Если каких-либо сведений не хватает, то Специалист уточняет всю необходимую информацию:

у сотрудников учреждения, оказывающего услугу (если сведения касаются вопросов организации и проведения экскурсий);

у заявителя способом, указанным им при подаче запроса (если заявителем предоставлена информация, требующая дополнения).

На основании полученных сведений Специалист принимает решение о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 1 рабочего дня.

Критерием принятия решения является выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю способом, указанным в заявлении.

Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о приеме или отказе в приеме в приеме заявки о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Решение о приеме или отказе в приеме заявки должно содержать:  
решение о приеме или отказе в приеме заявки;  
замечания и рекомендации по доработке заявки (в случае необходимости ее доработки).

Заключение об отказе должно содержать основания для такого отказа.

Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация должностным лицом заявки на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, либо направление заявителю уведомления об отказе в приеме указанной заявки способом, которым заявка заявителем в Учреждение.

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

3.3.1. Основанием для начала является представление заявителем в Учреждение заявления по форме согласно приложению 2 к административному регламенту об исправлении ошибок и (или) опечаток в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее - заявление об исправлении ошибок).

3.3.2. К заявлению об исправлении ошибок помимо документов, являющихся основанием для исправления ошибки (опечатки), заявитель прикладывает оригинал документа - результата предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе (при наличии).

3.3.3. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявление об исправлении ошибок, представленное (направленное) заявителем, и проводит проверку указанных в нем и документах сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации такого заявления.

3.3.4. В случае выявления ошибок и (или) опечаток в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, Специалист учреждения осуществляет исправление и замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

3.3.5. В случае отсутствия ошибок и (или) опечаток в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, Специалист учреждения письменно сообщает заявителю об отсутствии таковых в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего

заявления.

3.3.6. Заявление об исправлении ошибок может быть представлено заявителем в электронной форме, в том числе через ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности).

3.3.7. В случае подачи такого заявления через ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности) исправленный документ в электронном виде или скан документа на бумажном носителе, документ, информирующий об исправлении ошибки в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах или уведомление об отсутствии ошибки (ошибок) в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, размещается в личном кабинете заявителя на ЕПГУ, РПГУ.

3.3.8. Выдача (направление) результата рассмотренного заявления об исправлении ошибок осуществляется в соответствии со способом, указанным в заявлении.

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

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа учета положений данного административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляет руководитель уполномоченного органа.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и Специалистами Учреждения положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) сотрудников.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании локальных актов администрации Мариинского муниципального округа.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность плановых проверок устанавливаются руководителем

уполномоченного органа. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся для проверки факта устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) сотрудников. Проверки также проводятся по конкретному обращению заявителя.

Периодичность осуществления плановых проверок – не реже одного раза в квартал.

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

По результатам проверок в случае выявления нарушений положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные сотрудники и должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сотрудники, ответственные за прием заявлений и документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и регистрации документов.

Сотрудники, ответственные за подготовку документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка оформления документов.

Сотрудники, ответственные за выдачу (направление) документов, несут персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи (направления) документов.

Должностное лицо, подписавшее документ, сформированный по результатам предоставления муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правомерность принятого решения и выдачи (направления) такого документа лицу, представившему (направившему) заявление.

Персональная ответственность сотрудников и должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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 исполнением данного административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в управление культуры администрации Мариинского муниципального округа, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения административного регламента.



Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

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

### **5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования.**

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) уполномоченного органа и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих, решений, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, размещается на ЕПГУ, РПГУ (при наличии технической возможности).

Досудебный (внесудебный) порядок не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

### **5.2. Предмет жалобы.**

Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа либо муниципального служащего.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, 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, законами и

иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

б) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами;

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

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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, либо муниципального служащего;

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

5.3. Орган местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалоба на решение, действия (бездействие) ответственного Специалиста подается директору Учреждения.

Жалоба на решение, действие (бездействие) директора Учреждения при предоставлении муниципальной услуги подается в управление культуры администрации Мариинского муниципального округа.

Жалоба на решение, действия (бездействие) начальника управления культуры администрации Мариинского муниципального округа подается заместителю главы Мариинского муниципального округа по социальным вопросам.

Жалоба на решение, действия (бездействие) заместителя главы Мариинского муниципального округа по социальным вопросам подается главе Мариинского муниципального округа.

#### 5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в уполномоченный орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через официальный сайт Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В случае, если жалоба подана заявителем должностному лицу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, то в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы неуполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо направляет жалобу уполномоченному на ее рассмотрение должностному лицу и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

#### 5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

#### 5.6. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) удовлетворить жалобу;
- 2) отказать в удовлетворении жалобы.

Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением, 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 Кемеровской области – Кузбасса, муниципальными правовыми актами Мариинского муниципального округа, а также в иных формах.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.4 административного регламента, дается информация о действиях в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.4 административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.



В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Специалист, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- 1) жалоба признана необоснованной;
- 2) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 3) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 4) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в порядке, установленном действующим законодательством.

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

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законом.

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

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Учреждения, ЕПГУ и РПГУ (при технической возможности), информационных стендах в помещениях приема и выдачи документов, а также предоставляется непосредственно Специалистами Учреждения при личном обращении заявителей, телефонам для справок, а также в письменной форме почтовым отправлением либо электронным сообщением по адресу, указанному заявителем.

5.11. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, руководителя Учреждения или Специалиста Учреждения осуществляется в соответствии с главой 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», и постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 11.12.2012 № 562 «Об установлении Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Кемеровской области - Кузбасса и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кемеровской области - Кузбасса, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг».

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

\_\_\_\_\_ (наименование учреждения, оказывающего услугу)

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (если имеется) заявителя – физического лица, полное наименование, адреса местонахождения – для юридических лиц)

\_\_\_\_\_ (справочные данные: № телефона, факса, электронной почты, почтовый адрес)

### ЗАВЛЕНИЕ

Прошу Вас записать на обзорную, тематическую, интерактивную экскурсию (нужное подчеркнуть) на тему:

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

\_\_\_\_\_ (указать предполагаемые дату, время проведения экскурсии, численность экскурсионной группы, наличие у заявителя права на льготное посещение)

\_\_\_\_\_ (дата подачи заявления)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы)

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

\_\_\_\_\_ (наименование должности руководителя учреждения)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия руководителя учреждения)

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество заявителя)

Место регистрации (адрес): \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_

(кем, когда)

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу устранить (исправить) опечатку и (или) ошибку (нужное указать) в ранее принятом (выданном) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (указывается наименование документа, в котором допущена опечатка или ошибка)

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_  
(указывается дата принятия и номер документа, в котором допущена опечатка или ошибка)

в части \_\_\_\_\_ + \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (указывается допущенная опечатка или ошибка)

в связи с \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (указываются доводы, а также реквизиты документа (-ов), обосновывающих доводы заявителя о наличии опечатки, ошибки, а также содержащих правильные сведения).



К заявлению прилагаются:  
документ, подтверждающий полномочия представителя (в случае обращения за получением муниципальной услуги представителя заявителя);

---

(указываются реквизиты документа (-ов), обосновывающих доводы заявителя о наличии опечатки, а также содержащих правильные сведения)

Реквизиты документа, удостоверяющего личность представителя:

---

(указывается наименование документа, номер, кем и когда выдан)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы)  
(дата заполнения)

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

Муниципальную услугу «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» оказывают музейные учреждения и туроператор «Мариинск исторический» муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей-заповедник «Мариинск исторический»

Заявку на оказание данной услуги можно подать согласно утвержденному графику работы:

Вторник - воскресенье с 10.00 - 19.00 (летний режим), с 10.00 -18.00 (зимний режим) при личном обращении по адресу:

Кемеровская область - Кузбасс, г. Мариинск, ул. Ленина, д. 22 и (или) по телефону 5-27-54

Кемеровская область-Кузбасс, г. Мариинск ул. Ленина, 10 и (или) по телефону 5-01-99

Кемеровская область-Кузбасс, г. Мариинск ул. Чивилихина, 7 и (или) по телефону 5-35-39

Туроператор «Мариинск исторический»

Понедельник-пятница с 8.00-17.00 при личном обращении по адресу:

Кемеровская область-Кузбасс, г. Мариинск, ул. Ленина, 22

и (или) по телефону: 8 (38443) 5-27-54 и (или) бесплатному телефону: 88005508212 (заявки принимаются в ежедневном режиме).