

**АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА
по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»
МБУК «Ковровский историко-мемориальный музей»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее Регламент) предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее муниципальная услуга) разработан муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ковровский историко-мемориальный музей» (далее - Музей) в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Настоящий административный регламент определяет сроки и последовательность оказания муниципальной услуги, порядок взаимодействия получателей муниципальной услуги и должностных лиц (сотрудников) Музея при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги могут быть любые физические или юридические лица.

1.3. Информацию о муниципальной услуге можно получить по адресу:

601900, Владимирская область, город Ковров, ул. Абельмана, д. 20.
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ковровский историко-мемориальный музей»

- График работы Музея:

Вторник – пятница	10.00 – 17.00
Суббота, воскресенье	11.00 – 17.00
Понедельник	Выходной день
Последняя среда каждого месяца	Санитарный день
Нерабочие праздничные дни	1-2 января, 7 января

- информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги можно получить по телефону: 8/49232/ 2-27-51; 2-19-25; по электронной почте: E-mail: museum-kovrov@mail.ru.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещена на официальном сайте Музея: www.kovrov-museum.ru

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ковровский историко-мемориальный музей»

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах - организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Ковровский историко-мемориальный музей»;
- настоящим регламентом.

2.4. Конечным результатом муниципальной услуги является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2.5. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги.

2.5.1. При обращении получателя муниципальной услуги в письменном виде или по электронной почте документом, необходимым для получения заявителем муниципальной услуги, является заявление с обязательным указанием:

- а) наименования учреждения, в которое обращается;
- б) фамилии, имени и отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ – для физических лиц;
- в) полного наименования, адреса места нахождения – для юридических лиц;
- г) перечень обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые заявитель желает записаться;
- д) численность экскурсионной группы;
- е) желаемая дата и время проведения экскурсии;

Заявление может быть подано как при личном обращении в музей, так и направлено почтовой, телеграфной, факсимильной связью или по электронной почте. Заявление должно быть написано на русском языке. В тексте заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. В заявлении четко указывается фамилия, имя, отчество и место регистрации заявителя. При личном обращении заявителя информация записывается специалистом Музея со слов заявителя в Журнале заявок на экскурсионное обслуживание.

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

2.6.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.6.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

- При обращении по предоставлению муниципальной услуги в письменном виде основанием для отказа в предоставлении услуги является:
 - отсутствие сведений о фамилии, имени и отчестве заявителя, почтовом адресе - для физических лиц;
 - отсутствие полного наименования, адреса местонахождения – для юридических лиц;
 - отсутствие перечня обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые заявитель желает записаться;
 - отсутствие в заявлении подписи заявителя или его уполномоченного представителя;
 - текст письменного заявления не поддается прочтению;
 - несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
 - отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час.
 - обращение в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения.

2.7. Сведения о стоимости предоставления муниципальной услуги
Муниципальная услуга предоставляется бесплатно

2.8. Сроки исполнения муниципальной услуги.

Услуга предоставляется в режиме работы Музея: понедельник-воскресенье с 8.00 до 17.00, кроме праздничных дней – 1, 2, 7 января.

Максимальный срок ожидания при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 10 минут. Срок регистрации заявления (письменного обращения) 1 рабочий день.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги может быть получена при непосредственном обращении в Музей, а также по телефону, по электронной почте.

2.9 Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

Муниципальная услуга предоставляется по адресу: 601900, Владимирская область, город Ковров, ул. Абельмана, д. 20. Кабинеты, в которых осуществляется приём заявлений, оборудуются местом для приёма заявителей и заполнения ими требуемых документов. В месте приема заявлений имеется информационный стенд с образцами заполнения документов, перечнем предлагаемых экскурсий, стоимостью услуг для различных категорий посетителей.

2.10. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги:

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги размещается в кассе Музея, предоставляется сотрудниками Музея в устной форме (при личном обращении или по телефону 8(49232) 2-19-25, тел./факс 8(49232) 2-27-51, либо в письменной форме на основании письменного обращения получателя (по почте, факсу или по электронной почте).

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- режим работы Музея установлен с учетом потребностей посетителей;
- укомплектованность Музея, предоставляющего Муниципальную Услугу, необходимым количеством специалистов;
- сотрудники музея оказывают квалифицированную справочную и консультационную помощь в получении муниципальной услуги;
- материально-техническая база музея позволяет посетителю комфортно и своевременно получать муниципальную услугу;
- услуга доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину.

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

3.1. Состав и сроки выполнения административных процедур

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

- прием устного или письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги (срок выполнения процедуры – не более 10 минут);
- проверка письменного обращения (срок выполнения процедуры – не более 1 рабочего дня);
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в Журнале заявок на экскурсионное обслуживание или подготовка уведомления об отказе в записи (срок выполнения процедуры – не более 1 рабочего дня).
- информирование заявителя о записи на экскурсию или об отказе в записи (срок выполнения процедуры – не более 1 рабочего дня).

3.1.2. В любое время с момента приема устного или письменного обращения заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению муниципальной услуги по телефону или путем личного обращения в Музей.

3.2. Последовательность административных действий (процедур)

3.2.1. Последовательность административных действий (процедур) при поступлении письменного запроса заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии посредством почтовой связи или в электронной форме или устного обращения:

- приём и регистрация обращения заявителя. Специалист Музея, ответственный за приём документов, устанавливает предмет обращения, проверяет наличие всех необходимых реквизитов и данных предусмотренных п. 2.5. Регламента
- регистрирует заявление, присланное посредством почтовой связи или в электронной форме, или устного обращения в Журнале заявок на экскурсионное обслуживание.
- не позднее следующего рабочего дня поступившее заявление передаётся специалисту Музея, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.2.2. Рассмотрение обращения и принятие решения о возможности предоставления муниципальной услуги.

Заявление рассматривается специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

На основании изучения (анализа) документов специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает решение:

- о предоставлении информации;
- об отказе в предоставлении информации. Решение об отказе принимается, если имеются основания, указанные в п. 2.6. настоящего Регламента.

Срок рассмотрения документов и принятия решения не должен превышать 2 рабочих дня с момента их поступления специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.2.3. Подготовка результата предоставления муниципальной услуги.

Специалист Музея фиксирует запись на экскурсию в Журнале заявок на экскурсионное обслуживание.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется работником Музея в виде сопроводительного письма с указанием причин, послуживших основанием для отказа. Сопроводительное письмо подписывается директором Музея.

3.2.4. Предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) муниципальной услуги.

Работник, ответственный за приём документов, в течение одного рабочего дня регистрирует документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, и не позднее следующего дня направляет его заявителю.

3.3. Критерии принятия решений:

3.3.1. Наличие запрашиваемой Услуги;

3.3.2. Предоставление необходимых документов;

3.3.3. Отсутствие оснований для отказа в предоставлении Услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги сотрудниками Музея осуществляется директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Ковровский историко-мемориальный музей».

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Комитета по культуре, молодежной политике, семье и детству администрации муниципального образования город Ковров, Музея) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя услуги. Периодичность плановых проверок – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия сотрудников Музея в связи с недобросовестным предоставлением муниципальной услуги.

4.3. В случае выявления нарушений прав граждан при предоставлении муниципальной услуги (неправомерном отказе в предоставлении муниципальной услуги) по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц предусмотрена в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заинтересованные лица могут обжаловать действия (бездействие):

- специалистов учреждений – директору учреждения;
- директора учреждения – председателю Комитета по культуре, молодежной политике, семье и детству администрации МО г.Ковров;
- служащих комитета по культуре – председателю комитета по культуре, молодежной политике, семье и детству администрации МО г. Ковров;
- председателя комитета по культуре, молодежной политике, семье и детству администрации МО г.Ковров – Главе города Коврова.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, 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.

5.5. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) 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.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

**Директору МБУК «Ковровский историко-
мемориальный музей»**

Ф.И.О. заявителя

Почтовый адрес: _____

Адрес электронной почты (при наличии): _____

Контактный телефон (при наличии): _____

Заявление

Прошу Вас записать меня (группу лиц) на (обзорную, тематическую) экскурсию

(указываются экспозиции или программы, занятия, лекции, мероприятия)

Если потребители услуги относятся к льготным категориям посетителей, то прилагаются списки экскурсантов и документы, подтверждающие льготный статус.

Информацию о результате рассмотрения заявления прошу предоставить следующим образом (нужное подчеркнуть):

- выслать по указанному в заявлении адресу;
- передать по электронной почте;
- получу лично в руки.

Примечание:

_____.

Подпись заявителя

_____ / _____ /

Ф.И.О. заявителя

« _____ » _____ 20__ г.

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»

место для штампа	Руководителю _____ наименование юридического, физического лица _____ Ф.И.О. _____ адрес _____
------------------	---

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе _____

На Ваш запрос администрация:

(место нахождения объекта)


не представляется возможным, поскольку

(указывается причина)

_____ (должность лица, подписавшего сообщение)	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
---	--------------------	--------------------------------

М.П.

Ф.И.О. исполнителя Телефон



Пронумеровано, прошнуровано и
скреплено печатью 9 (Девять) листов.

Директор музея  О.А. Монякова

