

Утверждено
постановлением Администрации
Ребрихинского района Алтайского края
от 30.09.2016 № 628

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».
(в редакции постановления от 17.09.2018 № 504, от 14.12.2018 № 689,
от 21.10.2019 № 603)

1. Общие положения

Административный регламент (далее – Регламент) предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – Запись) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, а также определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальным казенным учреждением культуры «Многофункциональный культурный центр Ребрихинского района Алтайского края имени заслуженного артиста России Алексея Ванина (далее Музеем) услуги записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 504)

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги является открытой и общедоступной, может быть получена заявителем лично посредством письменного и (или) устного обращения, через электронную почту E-mail: admrebr@mail.ru , по телефону 8(385 82)21-1-40, путем наглядного информирования (информационные стенды), на официальном интернет-сайте администрации Ребрихинского района Алтайского края, в Многофункциональном центре¹ при личном обращении заявителя, на интернет-сайте Многофункционального центра, при использовании Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Алтайского края»².

Получателями (заявителями) муниципальной услуги выступают любые юридические и физические лица.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу - муниципальное казенное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр Ребрихинского района Алтайского края имени заслуженного артиста России Алексея Ванина».

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 504)

2.2.1. Почтовый адрес: Алтайский край, Ребрихинский район, с. Ребриха, ул. Революционная, 8;

¹ При условии наличия заключенного соглашения о взаимодействии между Многофункциональным центром и ОМСУ

² Предоставление муниципальной услуги осуществляется в электронной форме при наличии регистрации заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), а также специальной кнопки "Получить услугу".

Время работы: с 9-00 до 17-00. Обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00, выходные дни- суббота, воскресенье.

Телефоны для справок подразделений, предоставляющих муниципальную услугу: 8 (38582) 21-1-40;

Электронная почта музея – rebmuz@mail.ru

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или отказ в предоставлении Услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

1) рассмотрение заявки, поданной по телефону или в ходе личного приема, осуществляется в момент поступления обращения

2) рассмотрение заявки, поданной письменно или посредством электронной почты, осуществляется в течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения

3) в случае представления запроса, через Многофункциональный центр срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги исчисляется со дня передачи Многофункциональным центром таких документов в музей.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня получения заявления.

2.5. Нормативно-правовое регулирование предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- 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» (ред. от 23.02.2011 № 19-ФЗ);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 06.04.2011) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (принят ГД ФС РФ 07.07.2010)
- «- Постановлением Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций);
(в редакции постановления от 17.09.2018 № 504)
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 20 февраля 2008 г. N 32 "Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры";
- Уставом муниципального образования Ребрихинский район Алтайского края;
- Уставом муниципального казенного учреждения культуры «Многофункциональный культурный центр Ребрихинского района Алтайского края имени заслуженного артиста России Алексея Ванина от 14.08.2017 № 21
(в редакции постановления от 17.09.2018 № 504)

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

2.6.1. 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.

Рекомендуемая форма заявления размещена в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.6.2. Заявление может быть подано как при личном обращении в музей, так и направлено почтовой, телеграфной, факсимильной связью или по электронной почте.

2.6.3. 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.

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

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

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 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.
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения музея;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

2.9. Сведения о стоимости предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и получении результата муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11.Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги

Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

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

2.12.1. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуется входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Вход в здание оборудуется удобной лестницей с поручнями, пандусами для беспрепятственного передвижения граждан, в том числе для инвалидов.

2.12.2. Прием граждан осуществляется в служебных кабинетах специалистов либо в специально выделенных для этих целей помещениях, обеспечивающих получение беспрепятственного доступа инвалидов к ним, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих им в получении муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.12.3. Места предоставления муниципальной услуги, зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги оборудуются с учетом требований доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.4. Информационные стенды содержат образцы заполнения запросов и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, Регламент с приложениями, график приема заявителей для оказания муниципальной услуги, порядок получения муниципальной услуги.

2.12.5. Помещения для приема заявителей обеспечиваются комфортными для граждан условиями и оптимальными условиями работы специалистов, предоставляющих муниципальную услугу:

комфортное расположение заявителя и специалиста;

возможность и удобство оформления заявителем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.12.6. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.12.7. В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются места, имеющие стулья, столы для возможности оформления документов, размещаются стенды с информацией о предоставлении муниципальной услуги.

2.12.8. На двери кабинета, где предоставляется муниципальная услуга, оборудуется информационная вывеска (табличка) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, предоставляющего муниципальную услугу.

2.12.9. Указанные места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом их доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя
Показатели доступности		
Наличие возможности получения муниципальной услуги в электронном виде (в соответствии с этапами перевода муниципальных услуг на предоставление в электронном виде)	Да	да
Показатели качества		
Удельный вес рассмотренных в установленный срок заявлений на предоставление муниципальной услуги	%	100

в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги		
Удельный вес обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги	%	0

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

3.1.1. Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой (приложение № 2 к административному регламенту).

3.1.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные действия (процедуры):

прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
 проверка поступившего заявления;
 запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомления об отказе в Записи.

3.2. Прием и регистрация заявлений

3.2.1. Основанием для начала административного действия (процедуры) по приему и регистрации заявления является обращение заявителя или его представителя в музей. Заявление может быть подано как при личном обращении, так и направлено почтовой, телеграфной, факсимильной связью или электронной почтой.

3.2.2. Днем поступления заявления считается дата его регистрации уполномоченным должностным лицом музея.

3.2.3. Должностное лицо музея, ответственное за прием документов, передает поступившее заявление на рассмотрение директору музея.

3.2.4. Максимальное время приема и регистрации заявления 15 минут.

3.3. Проверка заявлений

3.3.1. Основанием для начала административного действия (процедуры) по проверке заявления является поступление заявления директору музея от должностного лица музея, ответственного за прием документов.

3.3.2. Директор музея в течение одного рабочего дня со времени поступления заявления, назначает должностное лицо музея, ответственное за запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

3.3.3. Должностное лицо музея, ответственное за Запись, проводит проверку заявления на его соответствие требованиям пункта 2.6 административного регламента.

Муниципальная услуга считается предоставленной заявителю, если обращение заявителя включено в график проведения экскурсий на желаемый заявителем день и час или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

3.4. Подготовка Информации

3.4.1. Основанием для выполнения Записи является заявление с положительными результатами проверки.

3.4.2. Должностное лицо музея, ответственное за Запись:
 готовит проект письма, содержащего информацию о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

направляет подготовленный документ на подпись директору музея.

3.4.3. После регистрации один экземпляр документа выдается на руки заявителю (уполномоченному представителю заявителя). Второй экземпляр остается в музее.

3.4.4. Максимальное время подготовки Информации составляет 11 рабочих дней.

3.5. Отказ в предоставлении Информации

3.5.1. Основанием для подготовки отказа в Записи является не соответствие поданного заявления требованиям пункта 2.6 административного регламента;

3.5.2. Должностное лицо музея, ответственное за Запись: готовит проект уведомления об отказе в Записи (приложение № 3 к настоящему регламенту);

направляет подготовленное уведомление на подпись директору музея.

3.5.3. В уведомлении заявителю указываются причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе в Записи.

3.5.4. После регистрации один экземпляр уведомления направляется в адрес заявителя или выдается на руки заявителю (уполномоченному представителю заявителя). Второй экземпляр остается в музее.

3.5.5. Максимальное время подготовки уведомления об отказе составляет 11 рабочих дней.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определенных Регламентом, осуществляется председателем комитета по культуре.

4.2. Специалист, ответственный за прием документов, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и отправки документов, правильность и своевременность внесения записей в журналах регистрации входящих и исходящих документов.

4.3. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения и иных административных действий, установленных Регламентом.

4.4. Персональная ответственность специалиста закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

4.5. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом положений Регламента, иных локальных актов.

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

4.7. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, привлекаемых уполномоченным многофункциональным центром в установленном законом порядке, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников (в редакции постановления от 14.12.2018 № 689)

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальную услугу, либо муниципальных служащих при предоставлении ими муниципальной услуги, а также право на получение сведений и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Многофункционального центра, работника Многофункционального центра при предоставлении ими муниципальной услуги в случаях, предусмотренных в [пунктах 1, 3, 4, 6, 8 пункта 5.2](#) Административного регламента.

5.2. 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 Алтайского края и муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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, иными нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами;

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

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, иными нормативными правовыми актами Алтайского края и 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, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, Многофункциональный центр, либо в соответствующий орган государственной власти публично-правового образования, являющийся учредителем Многофункционального центра (далее - учредитель Многофункционального центра).

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника Многофункционального центра подаются руководителю этого Многофункционального центра. Жалобы на

решения и действия (бездействие) Многофункционального центра подаются учредителю Многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Алтайского края.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, через Многофункциональный центр, официальный сайт органа предоставляющего муниципальную услугу, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее - "портал досудебного обжалования"), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

в) портала досудебного обжалования (do.gosuslugi.ru).

5.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом предоставляющем услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления муниципальной услуги.

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

5.6. 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, может быть представлена:

доверенность, оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

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.

5.7. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в [пункте 5.6](#) Административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.8. При подаче жалобы через Многофункциональный центр ее передача в орган, предоставляющий муниципальную услугу обеспечивается Многофункциональным центром в срок не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.9. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

5.10. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, Многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, Многофункционального центра, работника Многофункционального центра;

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, Многофункционального центра, работника Многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.11. Орган, предоставляющий муниципальную услугу обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах, на официальном сайте органа предоставляющего муниципальную услугу, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления Многофункционального центра приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.12. Орган, предоставляющий муниципальную услугу заключает с Многофункциональным центром соглашение о взаимодействии, в том числе в части осуществления Многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.13. Жалоба, поступившая в орган предоставляющий муниципальную услугу, Многофункциональный центр, учредителю Многофункционального центра подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.14. По результатам рассмотрения жалобы руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом предоставляющего 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим

муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной 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, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(в редакции постановления от 21.10.2019 № 603)

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "в" пункта 5.3.3](#) Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.16. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.17. Исчерпывающий перечень оснований не давать ответ заявителю, не направлять ответ по существу:

отсутствие фамилии или почтового адреса заявителя (за исключением случая, когда жалоба направляется на адрес электронной почты или посредством портала досудебного обжалования);

содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменной жалобы не поддается прочтению. В указанном случае в течение семи дней со дня регистрации жалобы заявителю сообщается о невозможности рассмотреть жалобу по существу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. В указанном случае орган предоставляющий муниципальную услугу вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в орган предоставляющий муниципальную услугу или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения данных сведений;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение семи дней со дня регистрации обращения.

5.18. При удовлетворении жалобы орган предоставляющий муниципальную услугу принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.19. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

ЗАЯВЛЕНИЕ
получателя муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

Директору МКУК «Ребрихинский районный краеведческий музей»

(Фамилия, имя, отчество)

(юридическое или физическое лицо)

(место регистрации, адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

(дата)

(подпись)

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

Блок-схема
последовательности административных действий (процедур)
при предоставлении муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

Создание информации



Своевременное размещение и обновление информации



Прием, регистрация заявления



Проверка наличия в заявлении всех необходимых данных о заявителе



Внесение в книгу учета входящих документов записи о приеме документов



Оформление заявления (постановка регистрационного штампа)



Экспертиза документов и подготовка ответа заявителю



Предоставление заявителю результата муниципальной услуги



Уведомление, содержащее
ответ на запрос заявителя



Уведомление об отказе в
предоставлении муниципальной услуги

Приложение №3

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)

Ф.И.О. исполнителя

Телефон

М.П.