



**Российская Федерация  
АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
СЫЗРАНЬ  
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 05.10.2018 №2921

*Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями»*

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом городского округа Сызрань Самарской области,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями» согласно Приложению к настоящему Постановлению.

2. Опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Администрации городского округа Сызрань в сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы городского округа Сызрань по социальным вопросам Пыжову И.П.

Глава городского округа Сызрань

Н.М. Лядин

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,  
проводимые муниципальными учреждениями»**

1. Общие положения

Общие сведения о муниципальной услуге

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями» (далее соответственно – регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по обеспечению гарантий прав граждан на участие в культурной жизни посредством обеспечения доступа к музейным фондам, расположенным в муниципальных музеях

Описание заявителей

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявители).

Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3. Информация о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» муниципального музея представлены в приложении 1 к настоящему регламенту.

Информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги можно получить:

- в Муниципальном бюджетном учреждении «Краеведческий музей городского округа Сызрань» (далее - учреждение), непосредственно предоставляющем муниципальную услугу.

Информацию о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги, о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

устно – по адресам, указанным в приложении 1 настоящего

регламента в соответствии с режимом работы учреждения;

письменно – путем личного вручения информации, направления почтового отправления по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента;

по справочным телефонам, указанным в приложении 1 настоящего регламента;

по электронной почте – путем направления запроса по адресу электронной почты, указанному в приложении 1 настоящего регламента.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги также размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>) (далее – единый портал), государственной информационной системе Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг» (<http://pgu.samregion.ru>) (далее – региональный портал), на официальном сайте Администрации городского округа Сызрань в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [adm.syzran.ru](http://adm.syzran.ru), на официальном сайте учреждения, указанного в приложении 1 настоящего регламента, а также на информационных стендах учреждения.

Основными требованиями к предоставлению информации в учреждениях являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

Информирование заявителей услуги может быть индивидуальным и публичным, в устной, письменной и электронной формах.

Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону.

При обращении заявителей лично время ожидания приема сотрудником, осуществляющим индивидуальное устное информирование, не должно превышать 10 минут с момента обращения. Информирование каждого заявителя не должно превышать 10 минут.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в том числе с привлечением других сотрудников. В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое удобное для заявителя время.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий

индивидуальное устное информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество (если имеется) и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в том числе в электронной форме, направления по факсу в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества (если имеется), номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу в разделе «Форум» официального сайта Муниципального бюджетного учреждения «Краеведческий музей городского округа Сызрань» размещается в режиме вопросов – ответов в течение 5 рабочих дней.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ) – радио-, теле-, видеопрограмм.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, на сайтах администрации и учреждения.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов учреждений.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование заявителей;

- фамилии, имена, отчества (если имеется) и должности сотрудников, осуществляющих приём и информирование граждан;

- адрес официального сайта уполномоченного органа и учреждения;

- номера телефонов, адреса электронной почты сотрудников уполномоченного органа или учреждения;

- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- порядок предоставления муниципальной услуги (настоящий регламент);

- информация о возможности получения муниципальной услуги в электронной форме;

информация о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### Наименование муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальным учреждением».

### Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением «Краеведческий музей городского округа Сызрань».

Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Решением Думы городского округа Сызрань

### Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на конкретную обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию МБУ «Краеведческий музей городского округа Сызрань», проводимую в музее или выставочном зале;

- мотивированный отказ в записи на обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию МБУ «Краеведческий музей городского округа Сызрань», проводимую в музее или выставочном зале;

### Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. При личном обращении заявителя в учреждение, в том числе с использованием средств телефонной связи, муниципальная услуга предоставляется получателю в момент обращения.

Ответ на письменный запрос о предоставлении муниципальной услуги предоставляется заявителю в течение 2 рабочих дней с момента получения обращения.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

2.5. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии

со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 237, 1993);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1 («Российская газета», № 248, 17.11.1992);

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 3316, 08.10.2003);

Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 27.05.1996, № 22, ст. 2591);

Закон Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области» («Волжская коммуна», № 64, 10.04.2002);

Закон Самарской области 15.07.2008 № 92-ГД «О музейном деле и музеях в Самарской области» (Волжская коммуна, 18.07.2008, № 173 (26216));

настоящий регламент.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем

2.6. Для получения услуги при письменном обращении заявитель представляет в учреждение заявление по форме согласно приложению N 2 к настоящему регламенту.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, так как они подлежат предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2.7. Предоставление указанных документов и информации для получения муниципальной услуги не требуется.

2.8. Для предоставления муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении органов местного самоуправления городского округа Сызрань, предоставляющих

муниципальную услугу, государственных органов, иных органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 2) текст обращения не поддается прочтению;
- 3) в обращении не указан способ отправки ответа заявителю (почтовый адрес, электронный адрес, телефон контакта);
- 4) в обращении отсутствуют сведения об экскурсии, на которую заявитель желает записаться;
- 5) в перечне проводимых музеем экскурсий отсутствует тематика экскурсии, заявленной заявителем;
- 6) заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени музея;
- 7) отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения музея.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

2.11. Предоставление каких-либо услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами

Самарской области, муниципальными правовыми актами

2.12. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.13. Муниципальная услуга предоставляется заявителю в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

При наличии очереди максимальный срок ожидания не должен превышать 15 минут.

При предоставлении муниципальной услуги в удаленном режиме ожидание в очереди отсутствует.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.14. Регистрация запроса на предоставление муниципальной услуги осуществляется в день его поступления либо в случае поступления запроса, в нерабочий или праздничный день – в следующий за ним первый рабочий день.

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 муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов

2.15. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должны быть размещены в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении) при соблюдении архитектурно-планировочных и строительных норм.

Здания учреждений должны быть удобно расположены, с учетом доступности на общественном транспорте.

По размерам и состоянию помещения учреждений должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Помещения учреждений должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в том числе при необходимости камерами видеонаблюдения), противопожарной сигнализации, звукового оповещения



об опасности, автоматического пожаротушения, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

В учреждении должны быть созданы комфортные условия для посетителей.

Для обслуживания инвалидов здания (помещения) оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в здания (помещения) оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

На территории, прилегающей к зданиям учреждения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется исходя из интенсивности и количества заинтересованных лиц, обратившихся в Комитет, МФЦ, за определенный период. На стоянке (остановке) транспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид». Указанные места парковки не должны занимать иными транспортными средствами

Должностные лица уполномоченного органа оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учётом потребностей инвалидов, собственник этого объекта до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа Сызрань, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой

информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

Обеспечение условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов осуществляется в порядке, утвержденном Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 N 2803.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе возможность получения муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, снижение времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.16. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

доля заявлений о предоставлении муниципальной услуги, поступивших в электронной форме;

полнота и достоверность информации о муниципальной услуге, предоставленной по телефону или при личном обращении в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, в момент обращения;

доля обоснованных жалоб заявителей;

снижение максимального срока ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата муниципальной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.17. Муниципальная услуга предоставляется в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Самарской области.

Направление заявления в электронной форме или в виде электронного документа осуществляется с учетом информационно-технологических условий (возможностей) и требует наличия у заявителя доступа к региональному portalу в сети «Интернет».

Прием и регистрация заявлений, представляемых с использованием информационно-коммуникационных технологий, осуществляется в пределах срока регистрации, предусмотренного пунктом 2.13 настоящего регламента.

При направлении заявления в электронной форме или в виде электронного документа в учреждение запрещается требовать от заявителя повторного формирования и подписания заявления на бумажном носителе.

Предоставление муниципальной услуги на базе многофункционального центра не производится.

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

3.1. Последовательность административных процедур по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме, представленной в приложении 3 настоящего регламента.

Предоставление заявителю муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления от заявителя о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме либо запроса в устной (в том числе посредством телефонной связи) или электронной формах, и их регистрация;

2) представление заявителю информации о результате предоставления муниципальной услуги.

3.2. Административная процедура: прием заявления от заявителя о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме либо запроса в устной (в том числе посредством телефонной связи) или электронной формах, и их регистрация.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя, в том числе посредством телефонной связи, в учреждение, либо получение запроса по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента, в том числе по адресам электронной почты и через раздел «Форум» официального сайта МБУ «Краеведческий музей городского округа Сызрань».

Заявление на предоставление муниципальной услуги в письменном виде оформляется по форме согласно приложению 2 к настоящему регламенту.

Должностными лицами, ответственными за выполнение административной процедуры, являются специалисты - сотрудники отдела музейных коммуникаций.

Критерием принятия решений при выполнении данной административной процедуры является наличие заявления или запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Результатом выполнения административной процедуры является прием от заявителя заявления или запроса о предоставлении муниципальной услуги и их регистрация.

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является создание регистрационной записи в журнале регистрации с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (при наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в

группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии).

Максимальный срок выполнения административной процедуры осуществляется:

при личном обращении заявителя, в том числе посредством телефонной связи – в момент обращения, в срок, не превышающий 10 минут с момента обращения;

при направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, по адресам, указанным в приложении 1 настоящего регламента, в том числе по адресам электронной почты, и через разделы «Форум» официального сайта учреждения, регистрация запроса на предоставление муниципальной услуги осуществляется в день его поступления либо в случае поступления запроса, в нерабочий или праздничный день.

### 3.2. Административная процедура: предоставление заявителю информации о результате предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является наличие регистрационной записи в журнале регистрации с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (при наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии.

Административная процедура осуществляется:

при личном обращении заявителя (в том числе посредством телефонной связи) – путем устного информирования заявителя о регистрации заявки с указанием времени и места экскурсии;

при подаче письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги, в том числе посредством электронной почты – ответ на письменный запрос о предоставлении муниципальной услуги предоставляется заявителю в течение 2 рабочих дней с момента получения обращения.

Результат предоставления муниципальной услуги направляется заявителю не позднее, чем на следующий рабочий день с момента регистрации ответа.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист - сотрудники отдела музейных коммуникаций.

Критерием принятия решений при выполнении данной административной процедуры является наличие заявления или запроса о предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении муниципальной услуги заявителю может быть отказано по основаниям, предусмотренным пунктом 2.9 регламента. В этом случае, при личном обращении заявителя или использовании средств телефонной связи с целью получения муниципальной услуги, ответственное

лицо учреждения в устной форме информирует заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с настоящим регламентом. При отказе на письменные запросы или запросы в электронном виде, ответственное лицо оформляет уведомление об отказе в предоставлении услуги на бланке учреждения. Уведомление подписывается руководителем учреждения или уполномоченным им должностным лицом, регистрируется в установленном порядке и должно содержать следующие сведения: фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, на который направляется уведомление, наименование услуги, причина отказа в предоставлении услуги.

Результатом административной процедуры является получение заявителем устной информации о записи на конкретную обзорную, тематическую либо интерактивную экскурсию музея с указанием времени и места начала экскурсии или направление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является внесение данных об исполнении запроса на предоставление муниципальной услуги в журнале регистрации с указанием способа предоставления заявителю информации о результате предоставления муниципальной услуги.

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

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 за принятием ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляет руководитель учреждения.

Текущий контроль, предусмотренный настоящим пунктом, осуществляется непрерывно в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

4.2. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение Управлением культуры Администрации

городского округа Сызрань проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверку полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица Управления культуры Администрации городского округа Сызрань, уполномоченные на осуществление контроля, на основании распоряжения Управления культуры Администрации городского округа Сызрань.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах плановых и внеплановых проверок.

Периодичность плановых проверок устанавливается на основании планов работы. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексная проверка), или отдельные вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (тематическая проверка).

Внеплановые проверки проводятся по жалобам заявителей в установленном законодательством порядке.

Заявитель информируется о результатах проверки поданной им жалобы, а также о решениях, принятых по результатам проведенной проверки, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3. Специалисты учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Ответственность сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, определяется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

Должностное лицо учреждения, на которое возложено кадровое обеспечение деятельности, ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами учреждения служебных обязанностей.

Руководитель учреждения либо лицо, его замещающее, принимает меры в отношении таких должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4. Контроль за исполнением настоящего Административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является

самостоятельной формой контроля и осуществляется посредством открытости деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб. Граждане могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворённости полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Административным регламентом

Контроль за ходом предоставления муниципальной услуги может осуществляться путём получения необходимой информации лично во время приёма, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте, через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу, через единый портал государственных и муниципальных услуг, портал государственных и муниципальных услуг Самарской области.

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

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу и (или) его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, а также должностных лиц учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, и муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

### **Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

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

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами;

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

- 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;

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

- 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами.

Органы и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3. Жалоба может быть направлена:

- в Управление культуры Администрации городского округа Сызрань по адресу: 446001, Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 92, тел. 8(8464)33-38-93, факс 33-28-68; на адрес электронной почты: [culture.szr.@mail.ru](mailto:culture.szr.@mail.ru)

- в Администрацию городского округа Сызрань по адресу: 446001 Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 96, тел.: (8464)33-43-66, факс (8464)98-33-52, на адрес электронной почты: [adm@adm.syzran.ru](mailto:adm@adm.syzran.ru);

- в муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей городского округа Сызрань» по адресу: 446001, Самарская область, г. Сызрань, пер. Достоевского, 34, телефон 8(8464)98-45-92, на адрес электронной почты: [skm1923@yandex.ru](mailto:skm1923@yandex.ru)

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в



электронной форме в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, в Управление культуры Администрации городского округа Сызрань, либо в Администрацию городского округа Сызрань. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Управление культуры Администрации городского округа Сызрань, Администрацию городского округа Сызрань.

Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта 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 Администрации городского округа Сызрань, по адресу: Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 96, тел.: (8464)33-43-66, факс (8464)98-33-52, на адрес электронной почты: [adm@adm.syzran.ru](mailto:adm@adm.syzran.ru);

– в Управлении культуры Администрации городского округа Сызрань по адресу: 446001, Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 92, тел. (8464)33-38-93, факс (8464) 33-28-68; на адрес электронной почты: [culture.szr.@mail.ru](mailto:culture.szr.@mail.ru);

– в муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей городского округа Сызрань» по адресу: 446001, Самарская область, г. Сызрань, пер. Достоевского, 34, телефон 8(8464)98-45-92, на адрес электронной почты: [skm1923@yandex.ru](mailto:skm1923@yandex.ru)

округ Сызрань, с. Кашпир, ул. Копровая, 5, E-mail: [biblio.filial21@yandex.ru](mailto:biblio.filial21@yandex.ru),

– на единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)

<http://www.gosuslugi.ru>;

– на региональный портал государственных и муниципальных услуг Самарской области <http://uslugi.samregion.ru>

Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, 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)

учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

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

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, Управление культуры Администрации городского округа Сызрань, Администрацию городского округа Сызрань, жалобы от заявителя.

#### Сроки рассмотрения жалобы

5.5. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, либо Управление культуры Администрации городского округа Сызрань, либо в Администрацию городского округа Сызрань, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, 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.

#### Результат рассмотрения жалобы

5.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

## Способы информирования заявителей о результатах рассмотрения жалобы

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

### Порядок обжалования решения по жалобе

5.8. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в судебном порядке.

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

5.9. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

### Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.10. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, лично во время приёма, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Самарской области.

Приложение 1  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии, проводимые  
муниципальными учреждениями»,  
утвержденному Постановлением Администрации  
городского округа Сызрань

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Информация о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

№ п/п	Орган/учреждение, предоставляющее муниципальную услугу	Местонахождение, справочные телефоны и адреса электронной почты учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	График работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу
	Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей городского округа Сызрань»	<p>4460001, РФ, Самарская обл., г. Сызрань, переулок Достоевского, 34.</p> <p>Телефоны: (8464) 98-45-92, 98-52-19,</p> <p>Выставочный зал: 446001, РФ, Самарская обл., г. Сызрань, улица Свердлова, 2. Телефон: (8464) 98-00-68</p> <p>Официальный сайт МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань»: <a href="http://skm1923.ru/">http://skm1923.ru/</a> Адрес электронной почты: <a href="mailto:skm1923@yandex.ru">skm1923@yandex.ru</a></p>	<p>График работы: вторник - четверг с 10.00 до 18.00, касса музея с 10.00 до 17.30; пятница - воскресенье с 10.00 до 17.00, касса с 10.00 до 16.30; выходной день – понедельник</p> <p>График работы выставочного зала: вторник – четверг, суббота - с 10.00 до 17.00, пятница – с 10.00 до 16.00, воскресенье, понедельник - выходной день</p>

Приложение 2  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии, проводимые  
муниципальными учреждениями»,

Форма заявления на предоставление муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями»

\_\_\_\_\_  
(Инициалы, фамилия руководителя учреждения,  
наименование музея)

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

\_\_\_\_\_  
(Место регистрации (почтовый адрес):

\_\_\_\_\_  
(Телефон)

\_\_\_\_\_  
(E-mail:)

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести запись на экскурсию:

\_\_\_\_\_  
(наименование выставки, экспозиции)

\_\_\_\_\_  
(дата и время экскурсии)

\_\_\_\_\_  
(количество посетителей)

\_\_\_\_\_  
(дополнительная информация)

Прошу направить подтверждение о записи:


На электронный адрес: \_\_\_\_\_

По телефону: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

\_\_\_\_\_  
(Дата)

Приложение 3  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии, проводимые  
муниципальными учреждениями»,  
утвержденному Постановлением Администрации  
городского округа Сызрань от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

### БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,

проводимые муниципальными учреждениями»

### ЗАЯВИТЕЛЬ

Прием заявления от заявителя о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме либо запроса в устной (в том числе посредством телефонной связи) или электронной формах, и их регистрация



Предоставление заявителю информации о результате предоставления муниципальной услуги