

Утвержден
постановлением администрации
города Кировска
от _____ № _____

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – Регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Настоящий Регламент определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения действий, формы контроля исполнения, досудебный порядок обжалования решений и действий (административных процедур), связанных с предоставлением муниципальной услуги в муниципальных учреждениях культуры (далее по тексту Регламента именуемые – Учреждения), указанных в пункте 2.2 раздела 2 Регламента.

1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее - заявители) являются физические и юридические лица, вне зависимости от гражданства и места регистрации, обратившиеся в Учреждение лично или имеющие доступ к сайту Учреждения.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

1.3.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется Учреждением, подведомственным Комитету образования, культуры и спорта администрации города Кировска (далее – Комитет), при непосредственном обращении заявителя за информацией, выраженном в устной (лично или по телефону), письменной или электронной форме, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет, на официальном сайте Комитета - <http://edukirovsk.ru/>, на официальном сайте Учреждения (Интернет – адрес официального сайта Учреждения указаны в приложении № 1 к Регламенту).

Информация о порядке предоставления представлена на едином Интернет-портале государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru/> (адрес новой версии - <https://beta.gosuslugi.ru/>) и на региональном Интернет - портале

«Государственные и муниципальные услуги» - <https://51.gosuslugi.ru/pgu/> (адрес новой версии - <https://51.gosuslugi.ru/rpeu/>).

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги также осуществляется Муниципальным казенным учреждением «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг города Кировска» (МКУ «МФЦ г. Кировска»), расположенном по адресу: 184250, Мурманская область, г. Кировск, ул. Юбилейная, д. 13, помещение 15.

1.3.3 Основные требования к информированию заинтересованных лиц:

- достоверность предоставляемой информации;
- полнота информирования;
- четкость изложения;
- наглядность форм предоставления информации;
- доступность получения информации гражданами;
- оперативность предоставления информации.

1.3.4 Индивидуальное информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного ответа на обращение заявителя.

Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе единого Интернет- портала государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru/> (адрес новой версии - <https://beta.gosuslugi.ru/>) и регионального Интернет- портала «Государственные и муниципальные услуги» - <https://51.gosuslugi.ru/pgu/> (адрес новой версии - <https://51.gosuslugi.ru/rpeu/>);

- средств массовой информации;
- информационных стендов, расположенных в помещениях Комитета и Учреждения.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки должностное лицо Учреждения подробно в вежливой форме информирует обратившегося о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.6. При принятии телефонного звонка должностное лицо Учреждения называет фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предлагает обратившемуся представиться и изложить суть вопроса.

1.3.7. Время информирования по телефону не должно превышать 10 минут.

1.3.8. Длительность информирования при личном обращении не должна превышать 15 минут.

1.3.9. Должностное лицо Учреждения, осуществляющее информирование о предоставлении муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

1.3.10. При отсутствии возможности у должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся

гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.11. Письменные обращения о порядке предоставления муниципальной услуги рассматриваются должностным лицом Учреждения в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

1.3.12. Должностное лицо Учреждения, осуществляющее информирование о предоставлении муниципальной услуги, в обязательном порядке информирует заявителя:

- о порядке, результате и сроках предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа или прекращения в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц учреждения;
- о возможности получения муниципальной услуги через МКУ «МФЦ г. Кировска».

1.3.13. На информационном стенде и официальном сайте Учреждения размещается следующая обязательная информация:

- почтовый адрес Учреждения;
- график (режим) работы Учреждения;
- график приема граждан;
- фамилии, имена, отчества должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- реквизиты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги.

1.3.14. Время ожидания личного приема заинтересованным лицом должно составлять не более 15 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех присутствующих потребителей муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

2.2. Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является администрация города Кировска с подведомственной территорией.

Непосредственное исполнение муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кировский историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирова и выставочным залом».

Контроль, за предоставлением муниципальной услуги Учреждением осуществляет Комитет.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с МКУ «МФЦ г. Кировска» в порядке, установленном соглашением.

2.3. Информация о местонахождении и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, Интернет-адресе, почтовом адресе, адресах электронной почты, графике работы Учреждения приведены в Приложении №1 к Регламенту и размещены на:

- официальном сайте Комитета <http://edukirovsk.ru/>;
- официальном сайте Учреждения (Интернет - адрес официального сайта Учреждения указан в приложении № 1 к Регламенту);

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги.

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

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. В Учреждении муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы Учреждения, указанным в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2.5.2. Муниципальная услуга предоставляется на официальном сайте Учреждения круглосуточно с любого автоматизированного рабочего места, оборудованного средствами электронной связи, позволяющими обеспечить доступ к сети Интернет.

2.5.3. Сроки исполнения муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

- посредством личного обращения (не более 30 минут);
- по телефону (не более 10 минут);
- по электронной почте (не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения);
- на сайте Учреждения в сети Интернет (в течение 2-х рабочих дней со дня регистрации обращения).

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Законом Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
- Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденной Президентом РФ 07.02.2008 № Пр-212;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.11.1999 № 1242 «О Порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
- Постановлением администрации города Кировска от 16.09.2011 № 1097 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг культуры, искусства и дополнительного образования детей в области культуры и искусства, предоставляемых за счет местного бюджета населению муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией»;
- Уставом города Кировска;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения «Кировский историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирова и выставочным залом».

2.7. Основание для получения муниципальной услуги и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя с заявлением письменно, устно, так и с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет. Заявление может быть представлено заявителем в МКУ «МФЦ г. Кировска».

2.7.2. Письменное обращение подается на русском языке, и должно содержать:

- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (в случае известности);
- собственные данные: фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- состав запрашиваемой информации;
- личную подпись и дату (Приложение № 2).

2.7.3. Для получения муниципальной услуги при непосредственном посещении Учреждения представителю юридического лица необходимо предъявить:

- доверенность на предоставление интересов юридического лица;
- удостоверение личности (паспорт гражданина РФ, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) представителя интересов юридического лица.

2.7.4. От заявителей, обращающихся за получением муниципальной услуги по телефону не требуются документы для предоставления муниципальной услуги (бланки, формы обращения, заявления и иные документы).

2.7.5. В случае обращения за получением муниципальной услуги посредством сети Интернет, включая единый Интернет - портал государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru/> (адрес новой версии - <https://beta.gosuslugi.ru/>) - и региональный интернет- портал «Государственные и муниципальные услуги» - <https://51.gosuslugi.ru/pgu/> (адрес новой версии -

<https://51gosuslugi.ru/rpeu/>), заявление оформляется в соответствии с порядком, определенным нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и Правительства Мурманской области.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления, прекращения и/или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено;

2.8.2. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- при обращении в письменном виде или по средствам электронной связи (сети Интернет) неточность или отсутствие контактных данных заявителя;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час;

- непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства, при которых предоставление муниципальной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждение линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений органов власти, технические неполадки в серверном оборудовании и /или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью Интернет), а также другие обстоятельства, не зависящие от воли лиц, представляющих муниципальную услугу, и препятствующие выполнению обязательств по предоставлению муниципальной услуги);

- нарушение заявителем Правил пользования Учреждением.

2.8.3. Оснований для отказа в предоставлении доступа к информации, представленной на сайте Учреждений, не существует. Возможна приостановка доступа на сайты в связи с техническими неполадками серверном оборудовании и /или техническими проблемами в сети Интернет.

2.9. Размер платы за предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги является для заявителей бесплатным.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, связанных с обслуживанием заявителей и территориально доступных для населения:

- по размерам и состоянию площадей основных и дополнительных помещений, занимаемых Учреждениями, должна обеспечивать размещение работников и заявителей в соответствии с санитарными, строительными нормами и правилами, пожарной безопасности, безопасности труда;

- при оформлении входа в Учреждение и / или его филиалы обязательно наличие стандартной вывески с наименованием Учреждения, вывески с режимом работы, информации об изменениях в режиме работы в случае переноса выходных и праздничных дней;

- в Учреждениях и помещениях филиалов на информационных стендах в удобном для обозрения месте размещаются: информация об условиях предоставления муниципальной услуги, правила пользования Учреждением, полный перечень

оказываемых Учреждением услуг (в т.ч. платных с указанием цен), информация о номерах телефонов филиалов Учреждения, информация о проводимых культурно-массовых мероприятиях, информация о способах доведения заявителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Учреждения и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге;

- для обслуживания заявителей Учреждения и каждый из филиалов должен быть оснащен телефонной связью и оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов Российской Федерации и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. Рабочие места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны быть аттестованы.

2.10.2. Здание, в котором осуществляется прием заявлений на предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано входом, обеспечивающим свободный доступ заявителей, в том числе заявителей с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов.

2.10.3. Вход в здание, в котором расположено Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должен быть оборудован специальной информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании учреждения.

2.10.4. В помещениях должна быть обеспечена возможность беспрепятственной эвакуации людей, в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

2.10.5. Помещения, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами о предоставлении муниципальной услуги, для ожидания приема письменных обращений от заявителей, должны быть оснащены:

- информационным стендом;
- стульями и столами для возможности заполнения заявления и оформления документов;
- бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

В помещениях размещаются законодательные и иные нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги, в том числе настоящий Регламент.

В помещениях обеспечиваются комфортные условия для заявителей и оптимальные условия для должностных лиц, осуществляющих прием документов и обеспечивающих предоставление муниципальной услуги.

Доступность помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, включающих доступ к объектам, входа и выхода из них, места для ожидания, для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информирования и приема получателей муниципальной услуги, обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.10.6. Рабочие места должностных лиц, ответственных за прием документов и (или) участвующих в предоставлении муниципальной услуги, должны быть оборудованы персональным компьютером с возможностью доступа к сети Интернет, печатающим устройством и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать и обеспечить предоставление муниципальной услуги.

2.10.7. Для предоставления муниципальной услуги Учреждения должны располагать необходимым числом работников и технического персонала в соответствии со штатным расписанием.

2.10.8. Исполнение муниципальной услуги в режиме удаленного доступа заявителя осуществляется самостоятельно, специально оборудованных мест не требуется.

2.10.9. Официальные Интернет-сайты Учреждений, на которых производится переадресация к рубрикам, содержащим информацию, должны содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Ссылки для переходов к рубрикам должны находиться на главной странице сайта.

2.11. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

Доступность и качество предоставления муниципальной услуги оценивается по совокупности следующих показателей:

2.11.1. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

- доля заявителей, удовлетворенных графиком работы Учреждений – не менее 90%;

- достоверность предоставленной информации – 100%;

- простота и ясность изложения информации (доля заявителей, обратившихся повторно за информацией) – 5%.

2.11.2. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги – 100%;

- количество обоснованных жалоб – 0;

- доля заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливость, эстетичность) персонала – 90 %.

2.12. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.12.1. При обращении за предоставлением муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление должно быть подписано соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.12.2. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки исполнителем муниципальной услуги действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров, допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении Требований к средствам электронной подписи и Требований к средствам удостоверяющего центра».

2.12.3. Информирование заявителей о муниципальной услуге и прием письменного обращения на предоставление муниципальной услуги может осуществляться МКУ «МФЦ г. Кировска» в порядке, установленном соглашением, заключаемым между МКУ «МФЦ г. Кировска» и Комитетом.

В этом случае заявитель получает информацию и предоставляет заявление в МКУ «МФЦ г. Кировска».

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

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

- предоставление информации при личном обращении в Учреждение;
- предоставление информации при обращении к сайту Учреждения.

3.1.2. Блок - схема последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги приведена в приложении № 5 к Регламенту.

3.2. Последовательность действий при личном обращении заявителя в Учреждение

3.2.1. Основанием для выполнения административных процедур является личное обращение заявителя в Учреждение.

3.2.2. При личном обращении заявителя в Учреждение должностное лицо ответственное за предоставление муниципальной услуги производит регистрацию заявления в журнале поступающей документации. Максимальное время регистрации не должно превышать 10 минут.

3.2.3 Письменное обращение (заявка) заявителя должно быть написано на русском языке, разборчиво и содержать следующую информацию:

- фамилию, имя и отчество заявителя, почтовый адрес и (или) электронный адрес, контактный телефон – для физических лиц;
- полное наименование, адрес места нахождения и (или) электронный адрес, контактный телефон – для юридических лиц;
- способ информирования о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.4. Рассмотрение запроса от заявителя, для установления его права на получение муниципальной услуги с учетом ограничений на предоставление сведений конфиденциального характера и иных ограничений, предусмотренных нормативными правовыми актами.

3.2.5. Предоставление муниципальной услуги заявителю в установленный законом срок (при личном обращении – не более 30 минут, при письменном – не более 30 дней с момента регистрации запроса; регистрация запроса в день его подачи) или отказ в предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 4).

3.2.6. В случае если заявитель не может самостоятельно осуществить доступ и обращается к должностному лицу ответственному за предоставление муниципальной услуги, должностное лицо выполняет запрос заявителя.

3.2.7. По результатам обработки обращения формируется официальный ответ в письменной или устной форме в зависимости от формы запроса заявителя, после чего результат регистрируется в журнале исходящей корреспонденции.

3.4. Последовательность действий при обращении заявителя к сайтам Учреждений

3.4.1. Основанием для выполнения административной процедуры является самостоятельное подключение заявителя к сайтам Учреждений.

3.4.2. При получении муниципальной услуги вне помещения Учреждения по средствам электронной связи (сети Интернет) на официальном сайте Учреждения заявитель переходит по ссылке с главной страницы сайта на страницу, где самостоятельно находит требуемую информацию или оформляет заявку в указанной форме (Приложение № 2), предназначенную для получения муниципальной услуги.

3.4.3. Для получения муниципальной услуги по средствам электронной связи (сети Интернет) на официальных интернет-сайтах Учреждений заявителю регистрация не требуется.

3.5. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.5.1. В день получения заявления в электронной форме по средствам электронной связи (сети Интернет), должностное лицо, ответственное за прием заявлений в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения, следующие действия:

- проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

- формирует извещение о получении заявления, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа и отправляет его заявителю;

- проверяет наличие оснований для отказа в приеме заявления, указанных в пункте 2.8. Регламента.

3.5.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение и оформление документов для предоставления муниципальной услуги, уведомляет заявителя:

- о принятии решения о предоставлении муниципальной услуги либо о принятии решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- уведомление о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги должно быть донесено до заявителя лично, а также по телефону или адресу электронной почты в случае заполнения им электронной формы заявления на сайте Учреждения, не позднее 10 дней после обращения в Учреждение.

3.6. Информирование об отказе в предоставлении муниципальной услуги и (или) о прекращении предоставления муниципальной услуги

3.6.1. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги (пункт 2.8 раздела 2 настоящего Регламента), должностное лицо, в течении одного рабочего дня с момента получения заявления в электронном виде, выполняет следующие действия:

- формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы (Приложение № 4);

- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа уведомление об отказе в приеме документов;

- отправляет уведомление об отказе в приеме (сообщение об ошибке) заявителю.

4. Формы контроля за исполнением Регламента

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

4.1.1. Текущий контроль соблюдения должностными лицами Учреждения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, исполнения Регламента и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителем Учреждения.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Учреждения.

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

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, в том числе по конкретному обращению получателя муниципальной услуги. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексная проверка) либо отдельные вопросы (тематическая проверка).

4.2.2. Плановые проверки проводятся на основании годовых планов работы Комитета.

4.2.3. Внеплановые проверки осуществляются на основе приказа председателя Комитета.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги председатель Комитета назначает должностных лиц Комитета, Учреждения, ответственных за проведение проверки, а также определяет перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты оформляются в виде справки по итогам проверки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Регламенту, нарушения законодательства Российской Федерации (если таковые будут обнаружены) и указываются предложения по их устранению.

Справку по итогам проверки подписывают должностные лица, проводившие проверку, приказ по материалам проверки – председатель Комитета.

4.2.5. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав получателей муниципальной услуги, председатель Комитета рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности, дает указания по устранению выявленных нарушений полноты и качества предоставления муниципальной услуги и контролирует их исполнение.

4.3. Ответственность должностных лиц Учреждения за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за информирование об услуге, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги, включая

соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных регламентом, неразглашение персональных сведений заявителей.

4.3.2. Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами Учреждения требований Регламента должна быть закреплена в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем Учреждения или иными уполномоченными им лицами.

4.3.3. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного информирования.

4.3.4. Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями Регламента, законодательства Российской Федерации.

4.3.5. Должностное лицо Учреждения, ответственное за рассмотрение обращений (жалоб) заявителей несет персональную ответственность за законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных Регламентом, законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменному или личному обращению, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Комитета с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноте и качеству предоставления муниципальной услуги, в случае нарушения прав и законных интересов получателей муниципальной услуги при ее предоставлении.

4.4.3. В течение 30 дней со дня поступления в Комитет обращения граждан, их объединений или организаций, обратившимся гражданам, их объединениям или организациям направляется информация о результатах проверки способом, указанным гражданами, их объединениями или организациями в обращении.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) Учреждения и должностных лиц Учреждения, осуществляющих предоставление муниципальной услуги

5.1. Заявитель вправе подать в Учреждение и (или) Комитет жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения, его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

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

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование предоставления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми

актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской 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, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

- требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

- отказ Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 6 к Регламенту.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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 (последнее при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

- подпись заявителя.

5.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, вместе с жалобой представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью и подписью руководителя или уполномоченного этим руководителем лица (для юридических лиц);

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

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба в письменной форме может быть передана при личном приеме, направлена по почте, а также через МКУ «МФЦ г. Кировска».

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством информационно - телекоммуникационной сети, в том числе:

- по электронной почте, через форму обратной связи на официальном сайте Учреждения (адреса электронной почты, Интернет - адреса официальных сайтов Учреждений указаны в приложении № 1 к Регламенту);

- через форму «Виртуальная приемная» на официальном сайте Комитета <http://edukirovsk.ru/priemnaya/>;

- с использованием форм единого Интернет - портала государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru/> (адрес новой версии - <https://beta.gosuslugi.ru/>) и на региональном Интернет - портале «Государственные и муниципальные услуги» - <https://51.gosuslugi.ru/pgu/> (адрес новой версии - <https://51.gosuslugi.ru/rpeu/>), интернет- портала Досудебного обжалования - <https://do.gosuslugi.ru/>.

5.6. Прием жалоб осуществляется:

- Комитетом по адресу: 184250, Мурманская обл., г. Кировск, пр. Ленина, д. 9а, e-mail: koks@gov.kirovsk.ru;

- Учреждения по адресу и электронной почте согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту;

- МКУ «МФЦ г. Кировска» по адресу: 184250, Мурманская область, г. Кировск, ул. Юбилейная, д. 13, помещение 15.

В случае подачи жалобы во время личного приема заявитель предоставляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При поступлении жалобы в МКУ «МФЦ г. Кировска» должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обеспечивает ее передачу в Комитет в течение 1 рабочего дня со дня подачи жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МКУ «МФЦ г. Кировска» рассматривается руководителем МКУ «МФЦ г. Кировска» в соответствии с законодательством.

5.7. В случае подачи жалобы в электронном виде, документы, указанные в пункте 5.4 раздела 5 Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.8. Жалоба, поступившая в Учреждение, рассматривается данным Учреждением.

5.9. Жалоба на решения, принятые руководителем Учреждения, подается в Комитет и рассматривается председателем Комитета. Заявитель также может подать жалобу в вышестоящий орган.

5.10. Жалоба, поступившая в Учреждение, Комитет, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки ее рассмотрения не установлены Учреждением, Комитетом.

В случае обжалования отказа Учреждением, ее должностного лица, в приеме документов у заявителя, или отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок,

или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Учреждения, Комитет принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Учреждение, Комитет 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.

5.12. Учреждение, Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями раздела 5 Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем Учреждения, председателем Комитета.

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 и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в прокуратуру г. Кировска.

5.17. Учреждение, Комитет вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.18. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

СВЕДЕНИЯ

о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты и официальных сайтов, графике работы и графике приема граждан Комитетом образования, культуры и спорта администрации города Кировска и муниципальным бюджетным учреждением культуры «Кировский историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирова и выставочным залом»

Комитет образования, культуры и спорта администрации города Кировска
Юридический и фактический адрес: 184250, Мурманская обл., г. Кировск, пр. Ленина, д. 9а.

Контактный телефон: (815 31) 55730.

Факс: (815 31) 55730.

Адрес электронной почты: koks@gov.kirovsk.ru.

Адрес официального сайта: <http://edukirovsk.ru/>.

График работы:

Понедельник – пятница 09.00 – 17.12

Перерыв на обед 13.00 – 14.00

Суббота, воскресенье выходные дни

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кировский историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирова и выставочным залом»

Юридический адрес: 184250, Мурманская область, г. Кировск, ул. Советская, д. 9.

Почтовый адрес: 184250, Мурманская область, г. Кировск, ул. Советская, д. 9.

Телефон/факс Учреждения: (81531) 5-26-68, 5-26-63

Электронный адрес Учреждения: museum25km@yandex.ru.

Сайт Учреждения: www.muzeum25km.ru.

Режим работы Учреждения:

Вторник – воскресенье с 10.00 до 17.30 часов;

Выходной - понедельник;

Санитарный день – последняя пятница месяца;

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

**Блок-схема
последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги**



**Форма жалобы на действие (бездействие), решение органов, участвующих в
исполнении муниципальной услуги, их должностных лиц и работников.**

Жалоба
на действие (бездействие), решение органов,
участвующих в исполнении муниципальной услуги, их должностных лиц и работников
« ____ » _____ 20__ г.

Руководителю _____
орган, участвующий в исполнении муниципальной услуги

Фамилия, инициалы руководителя

От _____
(фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя - физического лица, либо наименование заявителя юридического лица)

(сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо 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)

на действие (бездействие), решение
(нужное подчеркнуть)

(наименование органа, участвующего в исполнении муниципальной услуги, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), должность лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется)

(сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействия) Учреждения, должностного лица Учреждения)

(доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения)

Перечень прилагаемых документов (копий документов):

(подпись заявителя, подающего жалобу)

(расшифровка подписи)