Приложение к постановлению
администрации муниципального
образования Юрьев-Польский район
От_____№_____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

1.Общие положения.

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

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

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

1.3.Информацию о муниципальной услуге можно получить:

По адресу 601800 Владимирская область город Юрьев-Польский ул. 1Мая 4 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей»

- График работы Музея:

работает с 09.00 до 17.00, в понедельник с 09.00 до 14.30, выходной день – вторник, последняя пятница месяца – санитарный день.

- информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги можно получить по телефону 8 49246 2-28-48; 2-26-32; по электронной почте Email yurjev-polskiimuzei@yandex.ru

. В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещена на официальном сайте администрации муниципального образования Юрьев-Польский район YP33.avo.ru

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1.Муниципальная услуга «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»
2.2.Муниципальную услугу предоставляет: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей»
2.3.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:
- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (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 07.07.201
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах - организации местного самоуправления в Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей»
- настоящим регламентом.
2.4. Конечным результатом муниципальной услуги является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.
2.5. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги.

2.5.1. При обращении получателя муниципальной услуги в письменном виде или по электронной почте документом, необходимым для получения заявителем муниципальной услуги, является заявление с обязательным указанием:
а) наименования учреждения, в которое обращается;
б) фамилии, имени и отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ – для физических лиц;
в) полного наименования, адреса места нахождения – для юридических лиц;
г) перечень обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые заявитель желает записаться;
д) численность экскурсионной группы;
е) желаемая дата и время проведения экскурсии;
Рекомендуемая форма заявления размещена в приложении № 3 к настоящему Регламенту. Заявление может быть подано как при личном обращении в музей, так и направлено почтовой, телеграфной, факсимильной связью или

по электронной почте. Заявление должно быть написано на русском языке. В тексте заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. В заявлении четко указывается фамилия, имя, отчество и место регистрации заявителя. При личном обращении заявителя информация записывается специалистом Музея со слов заявителя в журнале произвольной формы.

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

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

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

-нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения

-При обращении по предоставлению муниципальной услуги в письменном виде основанием для отказа в предоставлении услуги является:

- отсутствие сведений о фамилии, имени и отчестве заявителя, почтовом адресе - для физических лиц;

-отсутствие полного наименования, адреса местонахождения – для юридических лиц;

-отсутствие перечня обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые заявитель желает записаться;

-отсутствие в заявлении подписи заявителя или его уполномоченного представителя;

-текст письменного заявления не поддаётся прочтению;

-несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

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

-обращение в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения (согласно приложению №1)

2.7. Сведения о стоимости предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно

2.8. Сроки исполнения муниципальной услуги.

Услуга предоставляется в режиме работы Музея: Понедельник-воскресенье с 8.00 до 17.00. Максимальный срок ожидания при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 10 минут. Срок регистрации заявления (письменного обращения) 1 рабочий день.

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

2.9 Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

Муниципальная услуга предоставляется по адресу: 601800 Владимирская область, город Юрьев-Польский ул. 1 Мая 4. Кабинеты, в которых осуществляется приём заявлений, оборудуются местом для приёма заявителей и заполнения ими требуемых документов. В месте приема заявлений имеется информационный стенд с образцами заполнения документов, перечнем предлагаемых экскурсий, стоимостью услуг для различных категорий посетителей.

2.10. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги:
Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги размещается в канцелярии Музея, предоставляется сотрудниками Музея в устной форме (при личном обращении или по телефону 8(49246) 2-28-48, тел.\факс 8(49246) 2-26-32, либо в письменной форме на основании письменного обращения получателя (по почте, факсу или по электронной почте).
2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

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

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

3.1. Состав и сроки выполнения административных процедур
3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:
- прием устного или письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги (срок выполнения процедуры – не более 10 минут);
- проверка письменного обращения (срок выполнения процедуры – не более 1 рабочего дня);
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в специальный журнал учёта или подготовка уведомления об отказе в записи (срок выполнения процедуры – не более 1 рабочего дня).
- информирование заявителя о записи на экскурсию или об отказе в записи (срок выполнения процедуры – не более 1 рабочего дня).

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.
3.1.2. В любое время с момента приема устного или письменного обращения заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению муниципальной услуги по телефону или путем личного обращения в Музей.

3.2. Последовательность административных действий (процедур)

3.2.1. Последовательность административных действий (процедур) при поступлении письменного запроса заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии посредством почтовой связи или в электронной форме или устного обращения:
-приём и регистрация обращения заявителя. Специалист Музея, ответственный за приём документов устанавливает предмет обращения, проверяет наличие всех необходимых реквизитов и данных предусмотренных п. 2.5. Регламента
-регистрирует заявление, присланное посредством почтовой связи или в электронной форме, или устного обращения в журнале учёта.
- не позднее следующего рабочего дня поступившее заявление передаётся специалисту Музея, ответственному за предоставление муниципальной услуги.
3.2.2. Рассмотрение обращения и принятие решения о возможности предоставления муниципальной услуги.
Заявление рассматривается специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.
На основании изучения (анализа) документов специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает решение:
- о предоставлении информации;
- об отказе в предоставлении информации. Решение об отказе принимается, если имеются основание, указанное в п. 2.6. настоящего Регламента.
Срок рассмотрения документов и принятия решения не должен превышать 2 рабочих дня с момента их поступления специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.
-подготовка результата предоставления муниципальной услуги. Специалист Музея фиксирует запись на экскурсию в журнале регистрации записей на экскурсии.
Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется работником Музея в виде сопроводительного письма с указанием причин, послуживших основанием для отказа. Сопроводительное письмо подписывается директором Музея.
- Предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) муниципальной услуги. Работник, ответственный за приём документов, в течение одного рабочего дня регистрирует документ, являющийся

результатом предоставления муниципальной услуги, и не позднее следующего дня направляет его заявителю.
3.3. Критерии принятия решений:
3.3.1. Наличие запрашиваемой Услуги;
3.3.2. Предоставление необходимых документов;
3.3.3. Отсутствие оснований для отказа в предоставлении Услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги сотрудниками Музея осуществляется директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей».
4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы комитета по культуре администрации муниципального образования Юрьев-Польский район, Музея) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя услуги. Периодичность плановых проверок – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия сотрудников Музея в связи с недобросовестным предоставлением муниципальной услуги.
4.3. В случае выявления нарушений прав граждан при предоставлении муниципальной услуги (неправомерном отказе в предоставлении муниципальной услуги) по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.
4.4. Персональная ответственность должностных лиц предусмотрена в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Досудебный порядок обжалования

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействий должностных лиц Музея, представляющих муниципальную услугу, в досудебном порядке путем обращения с жалобой на имя директора Музея, по адресу указанному в п.1.4. настоящего Регламента и приложения №1 к настоящему регламенту.

Заявители могут обжаловать действия (бездействие) директора Музея председателю комитета по культуре администрации муниципального образования Юрьев-Польский район по адресу: 601800, Владимирская область, г.Юрьев-Польский,ул. 1 Мая 72 телефон 8(49246) 2-21-63. Действия (бездействия) председателя комитета по культуре обжалуются путём

обращения с жалобой на имя главы Администрации муниципального образования Юрьев-Польский район 601800, Владимирская область, г. Юрьев-Польский, ул. Шибанкова, д. 33, телефон: 8(49246) 2-24-45.

Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы) в досудебном порядке.

5.2. Основанием для начала процедуры обжалования действий (бездействий) должностных лиц является поступившая в комитет по культуре, администрации муниципального образования Юрьев-Польский район жалоба.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия или бездействие должностных лиц и специалистов, осуществляющих административные процедуры, решения, принятые в ходе выполнения муниципальной услуги, нарушение положений настоящего административного регламента.

5.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу).

Жалоба рассматривается руководителем Музея в течение 3-х дней с момента её регистрации. Если в результате рассмотрения жалобы доводы получателя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе исполнения муниципальной услуги.

5.4. В рассмотрении жалобы может быть отказано в случае:

1) отсутствия сведений о предмете обжалования;

2) если в письменном обращении не указана фамилия, имя, отчество заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; в данном случае ответ на жалобу не даётся;

3) текст жалобы не поддаётся прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, о данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

5) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

6) в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом лицу, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Отказ в рассмотрении жалобы по иным основаниям не допускается. В случае отказа в рассмотрении жалобы в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.

5.6. Обращение считается рассмотренным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Приложение № 1

к административному регламенту

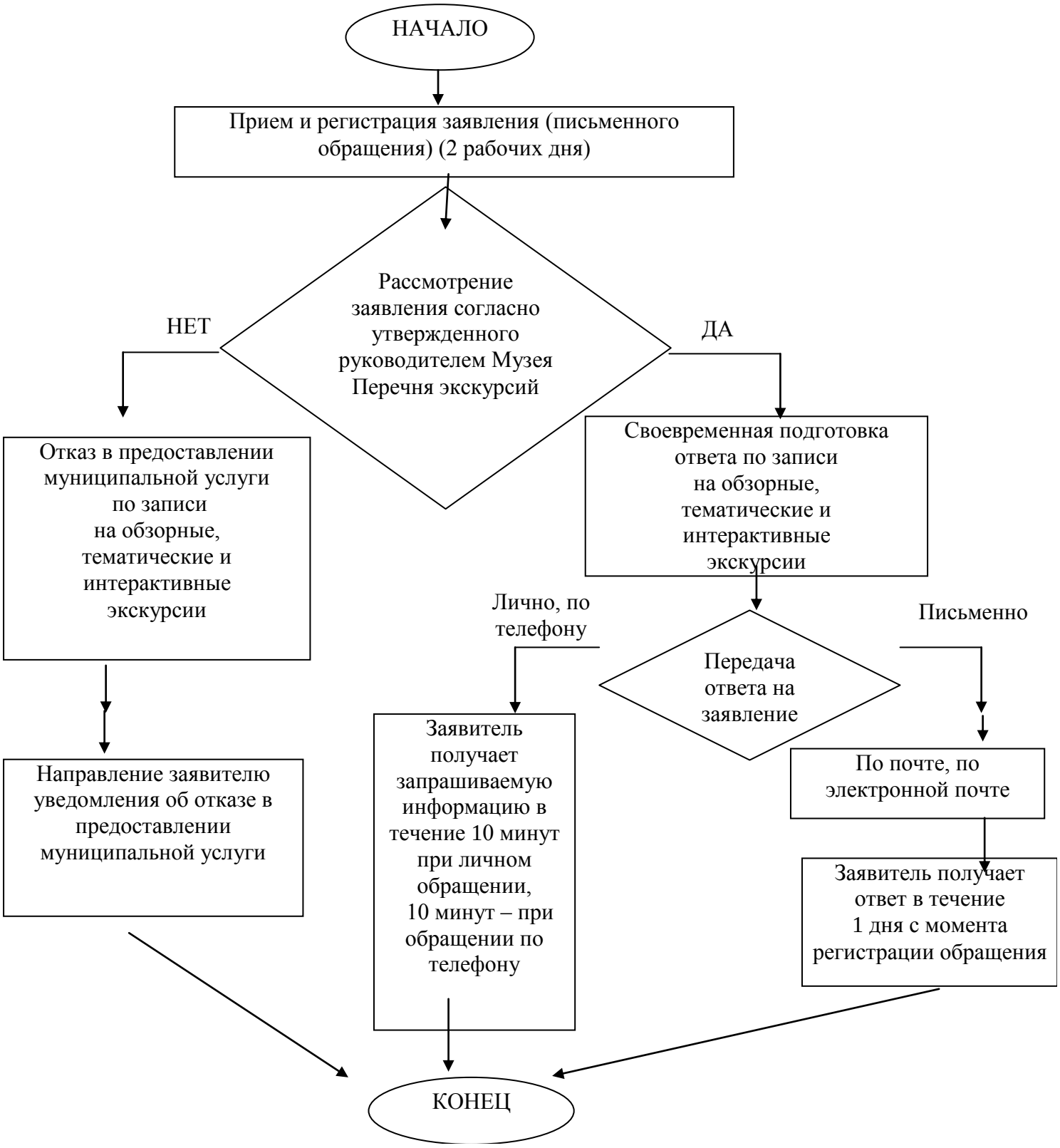
предоставления муниципальной услуги

ИНФОРМАЦИЯ О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ И ГРАФИКЕ РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «ЮРЬЕВ-ПОЛЬСКИЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ И ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ»

Наименование учреждения	Адрес местонахождения и электронной почты	График работы	Телефоны
МБУ «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей»	601800 Российская Федерация Владимирская область город Юрьев-Польский, улица 1 Мая 4 Email yurjev-polskiimuzei@yandex.ru	МБУ « Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей» с 09.00 до 17.00, Понедельник – с 09.00 до 14.30, выходной день – вторник, последняя пятница месяца - санитарный день	8(49246)22632 Директор 8(49246) 22848 сотрудники

Приложение 2

Блок-схема
административных процедур предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»



приложение №3
к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

Директору МБУК «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей»
Ф.И.О. заявителя
_____
_____
_____
Почтовый адрес:
_____
_____
_____
Адрес электронной почты (при наличии):
_____
Контактный телефон (при наличии):
_____

Заявление.

Прошу Вас записать меня (группу лиц) на (обзорную, тематическую) экскурсию
_____
_____,
(указываются экспозиции или программы, занятия, лекции, мероприятия)
Если потребители услуги относятся к льготным категориям посетителей, то прилагаются списки экскурсантов и документы, подтверждающие льготный статус.

Информацию о результате рассмотрения заявления прошу предоставить следующим образом (нужное подчеркнуть):
- выслать по указанному в заявлении адресу;
-передать по электронной почте;
-получу лично в руки.
Примечание:
_____.

Подпись заявителя _____ /_____/
Ф.И.О. заявителя
«_____» _____ 20___ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ №4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

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

УВЕДОМЛЕНИЕ
об отказе _____

На Ваш запрос администрация:
_____
_____
_____
_____
_____
(место нахождения объекта)

не представляется возможным, поскольку
_____
(указывается причина)

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

М.П.
Ф.И.О. исполнителя Телефон