Приложение к постановлению
администрации муниципального
образования Юрьев-Польский район
От 02.09.2022 №1203

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями культуры»

1.Общие положения.

1.1 Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент (далее регламент) предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями культуры» (далее муниципальная услуга) разработан муниципальным бюджетным учреждением культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей» (далее - Музей) в целях повышения качества предоставления и доступности результатов оказания муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении 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. Круг заявителей

1.2.1 Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические или юридические лица либо их уполномоченные представители. От имени заявителей могут выступать физические лица, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – представители заявителя).

1.3. Требование к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. На информационных стендах и официальном сайте Музея размещаются следующие материалы:
- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст настоящего регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте Музея информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», извлечения – на информационных стендах);
- место расположения, график работы; номера телефонов, адрес официального сайта Музея информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителя Музея.

При изменении информации о предоставлении муниципальной услуги Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей» осуществляется её своевременная актуализация.

1.3.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель.

Информирование осуществляется по следующим вопросам:
- о принятом решении по конкретному письменному обращению;
- о месте размещения информации о муниципальной услуге;
- о предоставлении иной информации о муниципальной услуге.

При невозможности ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.3. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются сотрудниками Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей» на личном приёме, по телефонам и посредством электронной почты.

Время разговора с заявителем не должно превышать 10 минут.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями культуры».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей».

2.3. Конечным результатом муниципальной услуги является:
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

- уведомление об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.
2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.
2.4.1 Срок предоставления муниципальной услуги составляет:
- максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при личном обращении не должны превышать 30 минут, по телефону – 15 минут.
- максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при письменном запросе не должны превышать 1 рабочего дня с момента регистрации запроса.
- максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при запросе по электронной почте не должны превышать 1 рабочего дня с момента регистрации электронного запроса.
2.4.2 Срок выдачи документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, настоящим Регламентом не предусмотрен в связи с отсутствием такого документа.
2.4.3. Срок приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрен.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

2.5.1.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещён на официальном сайте музея в сети «Интернет», в сети ЕПГУ и в региональном реестре. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей» обеспечивает актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги на официальном сайте музея в сети «Интернет», в сети ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6. Исчерпывающий перечень необходимых документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для получения муниципальной услуги.

2.6.1. Для осуществления записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, в случае желания Заявителя обратиться в письменном виде, Заявитель предоставляет в Музей заявление, оформленное согласно Приложению к административному регламенту.

Заявление может быть подано как при личном обращении Заявителя, так и направлено почтовой, факсимильной связью, по электронной почте, с использованием сети «Интернет».
2.6.2. Заявление должно содержать следующие реквизиты:

для юридических лиц:

наименование организации, её юридический и почтовый адрес, телефон и электронный адрес при наличии; дату отправления запроса, наименование

должности, фамилию, имя, отчество должностного лица, подписавшего заявление от имени организации;

для индивидуального предпринимателя:

фамилию, имя, отчество Заявителя; почтовый адрес места жительства; телефон и электронный адрес при наличии; дату отправления запроса;

для физических лиц:

фамилию, имя, отчество Заявителя; почтовый адрес места жительства; телефон и электронный адрес при наличии; дату отправления запроса.

2.6.3. При предоставлении муниципальной услуги, в случаях, если Заявитель обращается за предоставлением муниципальной услуги устно при личном обращении, либо по телефону, предоставление Заявителем каких – либо документов не предусмотрено.

2.6.4. Оказание муниципальной услуги не предусматривает предоставления документов, которые находятся в распоряжении других органов и организаций и которые Заявитель вправе предоставить в Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей».

2.7 Указание на запрет требовать от заявителя предоставления документов и информации для осуществления действий.

2.7.1. Музей не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Учреждения, государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, за исключением документов, включенных в перечень документов, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

2.8.1.Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги законом не предусмотрено.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1.Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги в письменном виде, устно при личном обращении или по телефону являются:

наличие в заявлении Заявителя искажённых сведений или недостоверной информации;

подача заявления с нарушением требований, установленных под пунктами 2.6.1 и 2.6.2 административного регламента, а также в случае, если поданные документы не поддаются прочтению, либо содержат ненормативную лексику и оскорбительные высказывания;

если запись на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию не является компетенцией Музея;

если на момент поступления обращения Заявителя отсутствуют билеты (свободные места) на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию, проводимую Музеем;

если у Музея на момент поступления обращения Заявителя отсутствует возможность оказания услуги в связи с режимом работы (не работы) объекта;

если у Музея на момент поступления обращения Заявителя отсутствует по объективным причинам квалифицированный специалист (экскурсовод);

если у Музея на момент поступления обращения Заявителя количество принятых заявок превышает установленные нормы приёма посетителей;

если Заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического опьянения.

2.9.2 Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

2.10.1. Предоставление муниципальной услуги не предусматривает представления документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.11.Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

2.11.1.Муниципальная услуга предоставляется бесплатно

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

2.12.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.
2.12.2. В связи с тем, что предоставление муниципальной услуги не предусматривает предоставление в Музей документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, описание порядка, размера и оснований взимания платы за предоставление данных услуг, а также информации о методике расчета такой платы в Регламенте не предусматриваются.

2.13. Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

2.13.1. Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги производится специалистом Музея:
- в день обращения заявителя (представителя заявителя) в Музей лично в течении 15 минут;
- в день поступления заявления заявителя (представителя заявителя) в Музей в течении 1 рабочего дня.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.14.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, иметь комфортные условия для заявителей муниципальной услуги и оптимальные условия для работы специалистов.
2.14.2. Здание, в котором расположен Музей, оборудуется входом для свободного доступа заявителей в помещение.
2.14.3. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга оборудовано телефонной, факсимильной связью, компьютерами, подключёнными к сети «Интернет», шкафами для верхней одежды.
2.14.4. Приём документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в одном кабинете.
2.14.5. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд с информацией, предусмотренный пунктом 1.3.3. настоящего Регламента.
2.14.6. Музей обеспечивает условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здания, в которых оказывается муниципальная услуга, и получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, в том числе Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.15.1. Показателем доступности муниципальной услуги являются:
- степень открытости и информации о муниципальной услуге;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении муниципальной услуги;
- размещение в сети «Интернет», средствах массовой информации, на информационном стенде сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Музея, специалистах, ответственных за предоставление муниципальной услуги, последовательности и сроках предоставления муниципальной услуги;
- возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- ресурсное обеспечение исполнения Регламента;
- получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя.
2.15.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:
- степень удовлетворённости заявителей предоставленной муниципальной услугой;

- соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий, выделяемых в рамках административного регламента;
- минимизация количества взаимодействий заявителя с должностными лицами Музея при предоставлении муниципальной услуги (не более 2 взаимодействий);
- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб на действие(бездействие) должностных лиц Музея, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.16.1. Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.
2.16.2. Возможность получения услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена.
2.16.3 В электронном виде услуга не предоставляется.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в зависимости от формы обращения, выбранного Заявителем.
3.2. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем, по запросу Заявителя, поступившему устно при личном обращении, либо по телефону.
3.2.1. Предоставление муниципальной услуги в случае запроса (заявления) Заявителя, поступившего устно при личном обращении, либо по телефону включает в себя следующие административные процедуры:
- поступление запроса (заявления);
- запись Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем, либо уведомление Заявителя об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем.
3.2.2. Последовательность выполнения административных действий при поступлении запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала процедуры является поступление устного запроса Заявителя, поступившего при личном обращении либо по телефону.

3.2.3. Последовательность выполнения административных действий при записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем, либо при уведомлении Заявителя об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем.

3.2.3.1. При устном личном обращении (по телефону) Заявителя должностные лица должны представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный Заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой муниципальной услуге.

При информировании Заявителя, должностные лица Музея в обязательном порядке сообщают Заявителю следующую информацию:

- о перечне экскурсий Музея, на которые осуществляется запись, о дате и времени их проведения;
- о наличии свободных мест на экскурсии;
- о стоимости экскурсионного обслуживания и порядке оплаты;
- о правилах продажи и возврата билетов
- о категориях посетителей, имеющих право на бесплатное или льготное посещение экскурсий Музея, а также документах, предоставление которых требуется от посетителей для подтверждения права на бесплатное или льготное посещение;
- о должностных лицах Музея, которых Заявитель может проинформировать в случае невозможности в назначенное время посетить экскурсию, на которую произведена запись Заявителя, способах и сроках уведомления указанных должностных лиц Музея.

Должностные лица Музея, осуществляющие приём (принявшие телефонный звонок) обязаны уточнить у Заявителя способы его информирования, в случае переноса или отмены обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, проводимых Музеем.

3.2.3.2.После сообщения Заявителю информации, указанной в подпункте 3.2.3.1, должностные лица Музея, осуществляющие приём (принявшие телефонный звонок), осуществляют запись Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем.

3.2.3.3. Если должностное лицо Музея, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведён) на другое должностное лицо Музея или же обратившемуся получателю муниципальной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.2.3.4. В случае наличия обстоятельств, указанных в подпункте 2.9.1 административного регламента, должностные лица Музея, осуществляющие приём (принявшие телефонный звонок), уведомляют Заявителя об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем и причине послужившей такому отказу.

3.2.3.5. Предоставление муниципальной услуги в форме, предусмотренной пунктом 3.2, осуществляется в течении 30 минут с момента поступления обращения Заявителя.
3.2.4. Исполнение запроса (заявления) считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и Заявитель проинформирован о результатах предоставления муниципальной услуги.
3.3. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем, по запросу Заявителя, направленному почтовой, факсимильной связью или по электронной почте, либо представленного письменно при личном общении.
3.3.1. Предоставление муниципальной услуги в случае обращения Заявителя, направленного почтовой, факсимильной связью или по электронной почте, либо представленного письменно при личном общении, включает в себя следующие административные процедуры:
- приём и регистрация запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и передача его на исполнение;
- анализ поступивших заявлений (проверка поступивших документов);
- принятие решения о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем, либо решение об отказе в записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем;
- подготовка и отправка Заявителю информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем, либо уведомление об отказе в записи.
3.3.2. Последовательность выполнения административных действий при приёме и регистрации запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и передаче его на исполнение.

Основанием для начала процедуры является приём заявления для предоставления муниципальной услуги.
3.3.2.1. Приём запроса (заявления) на предоставление муниципальной услуги.

Запрос (заявление) может поступать в Музей одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- факсимильной связью;
- по электронной почте;
- через сайт Музея;
- при личном обращении.

При поступлении электронного обращения Заявителя или заявке на сайте Музея с указанием адреса электронной почты, ему направляется уведомление (на указанный адрес электронной почты) о приёме заявления к рассмотрению, и в дальнейшем работа ведётся в порядке, установленном для письменных заявлений.

Заявитель может ознакомиться с образцами заявлений через информационную систему ЕГПУ и на официальном сайте Музея.

При личном обращении Заявителя о предоставлении муниципальной услуги с документами, указанными в подпункте 2.6.1 административного регламента, должностные лица Музея, осуществляющие личный приём:
- изучают содержание запроса (заявления), максимальный срок выполнения действия 5 минут;
- определяют степень полноты информации, содержащейся в запросе (заявлении), максимальный срок выполнения действия 10 минут;
- регистрируют полученный запрос (заявление), максимальный срок выполнения действия 10 минут;

Поступивший запрос (заявление) о предоставлении муниципальной услуги регистрируется уполномоченными должностными лицами Музея.

Зарегистрированный запрос (заявление) передаётся лицу, назначенному ответственным за предоставление муниципальной услуги на рассмотрение, максимальный срок выполнения действия 20 минут.

3.3.2.2. Лицо, назначенное ответственным за предоставление муниципальной услуги, рассматривает запрос (заявление), назначает должностное лицо Музея ответственное за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, максимальный срок выполнения действия составляет 1 рабочий день.

При установлении фактов несоответствия предоставленного запроса (заявления) требованиям, указанным в административном регламенте, должностное лицо Музея, ответственное за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет Заявителю содержание выявленных недостатков и предлагает принять меры к их устранению.

3.3.4. Основанием для начала административной процедуры по подготовке информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем, является наличие запроса (заявления) с положительными результатами проверки. Должностное лицо Музея, ответственное за предоставление муниципальной услуги производит запись в Журнал заявок, которая должна содержать следующую информацию:
- наименование экскурсии на которую записан Заявитель;
- дату и время проведения экскурсии;
- количество и состав экскурсантов, записанных вместе с Заявителем на основании его обращения;
- о категориях посетителей, имеющих право на бесплатное или льготное посещение экскурсий.

3.3.5. Основанием для начала административной процедуры по подготовке уведомления об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем, является наличие оснований, указанных в подпункте 2.9.1 административного регламента.

Должностное лицо Музея, ответственное за подготовку информации готовит проект уведомления об отказе в записи на обзорные, тематические и

интерактивные экскурсии, проводимые Музеем и направляет подготовленное уведомление на подпись директору Музея. Максимальный срок осуществления действий, указанных в настоящем подпункте, составляет 2 дня.

Не позднее следующего рабочего дня после регистрации один экземпляр уведомления об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Музеем, направляется в адрес Заявителя или выдаётся по его просьбе ему на руки. Второй экземпляр уведомления хранится в Музее.

3.3.6. Исполнение заявления считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и Заявитель проинформирован о результатах предоставления муниципальной услуги.

3.4 Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате муниципальной услуги документах.

3.4.1 Основанием для исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных заявителю в результате предоставления муниципальной услуги (далее – опечатки и (или) ошибки), является представление (направление) заявителем соответствующего заявления в произвольной форме в адрес Музея.

3.4.2 Заявление может быть подано заявителем в Уполномоченный орган одним из следующих способов:

- лично;
- через законного представителя;
- почтой;
- по электронной почте.

3.4.3 Специалист Музея, рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 3 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

3.4.4. В случае выявления опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах специалист Музея осуществляет исправление и выдачу (направление) заявителю исправленного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

3.4.5. Исправление допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

3.4.6. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, специалист Музея направляет уведомление заявителю об отсутствии таких опечаток и (или)

ошибок в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Музея, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений осуществляется директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей» (далее – текущий контроль).
4.1.2. В ходе текущего контроля проверяется:
- соблюдение сроков исполнения административных процедур;
- последовательность исполнения административных процедур;
- правильность принятых решений при предоставлении муниципальной услуги.
4.1.3. По результатам текущего контроля в случае выявления нарушений директор Музея даёт указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.
4.1.4. Периодичность текущего контроля устанавливается директором Музея и может носить плановый характер (осуществляется на основании годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц), но не реже одного раза в год.

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, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Музея, принятые по данным обращениям решений и подготовку ответов заявителям по результатам рассмотрения обращений.
4.2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается директором Музея. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.
4.2.3. Плановые проверки осуществляться на основании годовых планов работы Музея. Внеплановые проверки проводятся по конкретному

письменному обращению заявителя в Музей на решения, действия (бездействие) должностных лиц Музея во время предоставления муниципальной услуги либо в связи с истечением сроков, установленных для устранения ранее выявленных нарушений. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки).

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

4.2.5. О мерах, принятых в отношении виновных лиц, в течении 10 дней со дня принятия таких мер Музей сообщает в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

4.2.6. Музей может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей муниципальной услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Регламентом.

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

4.3.1. Специалист, ответственный за регистрацию корреспонденции, несёт ответственность за соблюдение сроков и последовательности выполнения административной процедуры по приёму и регистрации документов, поступивших от заявителя и их передачу директору Музея на рассмотрение.

4.3.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несёт ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги;
- правильность принятия решений о предоставлении муниципальной услуги;
- правильность и своевременность оформления результата муниципальной услуги.

4.3.3. Директор Музея несёт ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги;
- правильность и своевременность оформления результата муниципальной услуги;
- соблюдение графика приёма заявителей.

4.3.4. Должностные лица Музея несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение нормативных правовых актов и совершение противоправных действий при предоставлении муниципальной услуги.

4.3.5. Ответственность должностных лиц Музея за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления

муниципальной услуги, закрепляются в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны заявителей.

4.4.1. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги включают в себя:
- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги, при проведении текущего контроля и плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги;
- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги;
- выявление и устранение нарушений прав заявителей;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Музея.
4.4.2. Заявители в рамках контроля за предоставлением муниципальной услуги:
- вправе предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с материалами и документами по вопросам предоставления муниципальной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- обращаться с жалобой на принятое решение или на действия (бездействие) должностных лиц Музея в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством.
4.4.3. Должностные лица Музея обязаны:
- принять и в установленные законодательством сроки рассмотреть жалобы заявителей на действия (бездействие) специалистов Музея, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги;
- предоставлять дополнительные документы и материалы при обращении заявителя с просьбой об их истребовании;
- предоставить заявителю возможность ознакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления муниципальной услуги, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) муниципального бюджетного учреждения культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей», должностного лица или сотрудников.

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке устно или письменно, в форме электронного документа, путем обращения в Музей и (или) в администрацию муниципального образования Юрьев-Польский район, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2.1. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги — директору Учреждения;
- директора Учреждения — председателю Комитета по культуре администрации МО Юрьев-Польский район;
- председателя Комитета по культуре - главе администрации муниципального образования Юрьев-Польский район.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

5.3.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации:
- на официальном сайте Музея в сети «Интернет»;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг Владимирской области (при наличии технических возможностей);
- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

5.4. Предмет жалобы

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской

Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

д) 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 Владимирской области, муниципальными правовыми актами;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

и) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных настоящим административным регламентом;

к) приостановление предоставления государственной или 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба может быть направлена в Музей, комитет по культуре администрации МО Юрьев-Польский район, главе администрации МО Юрьев-Польский район в письменной форме на бумажном носителе посредством почтовой связи, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Музея, ЕПГУ (при наличии технических возможностей), а также может быть принята при личном приёме заявителя.

5.5.2. Жалоба должна содержать:

- наименование Музея, должности должностного лица Музея, либо сотрудника Музея, решения, действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее-при наличии), сведения о месте жительства заявителя (представителя заявителя) – физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя (представителя 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 (представителю заявителя);
- сведения об обжалованных решениях и действиях (бездействии) Музея, должности должностного лица Музея либо сотрудника Музея;
- доводы, на основании которых заявитель (представитель заявителя) не согласен с решением и действием (бездействием) Музея, должностного лица Музея либо сотрудника Музея.

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

5.5.4. Рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, установленном статьёй 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.5.5. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени представителя. 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 заявителя (при наличии), подписанная руководителем заявителя или иного лица, уполномоченного на это в соответствии с законом и учредительными документами (для юридических лиц);
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

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

5.5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат оказания муниципальной услуги.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5.7. настоящего 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.

5.5.8. Жалоба, поступившая в Музей, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течении пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа Музея в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течении пяти рабочих дней со дня её регистрации.

В случае, если жлоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течении 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.7. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации.

5.7.1. Основания для приостановления рассмотрения жалобы законодательством не предусмотрены.

5.8. Результат рассмотрения жалобы.

5.8.1 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 Владимирской области, нормативными правовыми актами МО Юрьев-Польский район, а также в других формах;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.9.1. Не позднее дня, следующего за днём принятия одного из указанных в разделе «Результат рассмотрения жалобы» настоящего административного регламента решений, заявителю (представителю заявителя) в письменной

форме и по желанию заявителя (представителя заявителя) в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.
5.9.2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб:
- направляет ответ заявителю (представителю заявителя), указанный в части 8 статьи 11.2 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2021 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в котором информирует об осуществляемых действиях в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, также приносит извинения за доставленные неудобства и указывает информацию о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю (представителю заявителя) в целях получения муниципальной услуги;
- принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.
5.9.3. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению направляется ответ заявителю, указанный в части 8 статьи 11.2 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2021 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в котором даёт аргументированное разъяснение о причинах принятого решения, а также информацию о порядке обжалования принятого решения.
5.9.4. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:
- наличие вступившего в силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.
5.9.5. 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.
5.9.6. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за принятием решения, в письменной форме. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:
- наименование Музея, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основание для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Музея.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.10. Порядок обжалования решения по жалобе

5.10.1. Обжалование решения по жалобе, принятого должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.11. Право заявителя (представителя заявителя) на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.11.1. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения его жалобы.

Приложение №1

к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, проводимые
муниципальными учреждениями культуры»

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 №2

к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, проводимые
муниципальными учреждениями культуры»

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

УВЕДОМЛЕНИЕ
об отказе _____

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

не представляется возможным, поскольку
_____
(указывается причина)

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

М.П.
Ф.И.О. исполнителя Телефон