



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СОСНОВОБОРСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09 апреля 2019

№ 484

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

В соответствии с Федеральными законами РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Распоряжением Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», постановлениями администрации г. Сосновоборска от 13.06.2012 № 863 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», от 26.07.2018 № 996 «Об утверждении реестра муниципальных услуг (функций) города Сосновоборска», руководствуясь ст. ст. 26, 38 Устава города Сосновоборска,

ПОСТАНОВЛЯЮ

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации г. Сосновоборска от 20.08.2018 № 1092 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на руководителя Управления культуры, спорта, туризма и молодежной политики администрации г. Сосновоборска (М.В. Беянина).

4. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования в городской газете «Рабочий».

Глава города

С.А. Пономарев

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент по исполнению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - административный регламент) разработаны в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги.

1.2. Административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги, а также состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок досудебного обжалования заявителями решений и действий (бездействия) должностных лиц.

1.3. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются юридические и физические лица, обратившиеся с заявлением о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - заявители).

1.4. Информация о месте нахождения и графике работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений указана в Приложении №1 к административному регламенту.

1.5. Справочные телефоны, адрес официального сайта и электронной почты учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, указаны в Приложении №1 к административному регламенту.

1.6. Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе её предоставления, заявители могут получить в устной (лично или по телефону) или письменной (в том числе электронной) форме.

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы должностных лиц учреждения согласно п. 1.4. настоящего административного регламента. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей - должностные лица учреждения, ответственные за информирование, подробно и в вежливой (корректной) форме консультируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги в пределах своей компетенции. Устное информирование каждого обратившегося за информацией заявителя осуществляется не более 15 минут.

При невозможности должностного лица, ответственного за информирование о правилах предоставления муниципальной услуги, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. В случае если должностные лица учреждения не могут ответить на вопрос заявителя немедленно, результат рассмотрения вопроса может быть сообщен заявителю в течение двух часов.

Письменное информирование осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги. Ответ на обращение готовится в срок не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Письменный ответ на обращение должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляться по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги не указаны фамилия заявителя, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

1.7. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.8. Информация о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, размещается на информационных стойках учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе:

– на официальном сайте города Сосновоборска Красноярского края (www.sosnovoborsk-city.ru);

– в Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru);

– на «Краевом портале государственных и муниципальных услуг» (www.gosuslugi.krskstate.ru).

1.9. В многофункциональных центрах услуга не предоставляется.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

2.2. Наименование учреждения, являющегося исполнителем муниципальной услуги: Муниципальное автономное учреждение культуры Библиотечно-музейный комплекс г. Сосновоборска.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

– запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

– отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

– Конституцией Российской Федерации (Официальный текст Конституции РФ с внесенными поправками от 21.07.2014 опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 01.08.2014, «Собрание законодательства РФ», 04.08.2014, №31, ст. 4398.);

– Гражданским кодексом Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 05.12.1994, №32, ст. 3301, «Российская газета», 08.12.1994, №238-239);

– Федеральным законом от 26.05.1996 №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 27.05.1996, №22, ст. 2591, «Российская газета», №104, 04.06.1996.);

– Федеральным законом от 25.06.2002 №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» («Парламентская газета», №120-121, 29.06.2002, «Российская газета», №116-117, 29.06.2002, «Собрание законодательства РФ», 01.07.2002, №26, ст. 2519.);

– «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», 17.11.1992, №248, «Ведомости СНД и ВС РФ», 19.11.1992, №46, ст. 2615);

– Федеральным законом РФ от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, №168, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, №31, ст. 4179);

– Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», 23.12.2009, №247, «Собрание законодательства РФ», 28.12.2009, №52 (2 ч.), ст.6626);

– Распоряжение Правительства РФ от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета», №93, 29.04.2011, «Собрание законодательства РФ», 02.05.2011, №18, ст. 2679.);

– Законом Красноярского края от 28.06.2007 №2-190 «О культуре» («Краевой вестник», №66, 20.07.2007 (приложение к газете «Вечерний Красноярск»), «Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края», № 34(186), 23.07.2007.);

– Уставом города Сосновоборска Красноярского края (утв. Решением

Законодательного Собрания г. Сосновоборска Красноярского края от 16.05.1997 N IV-5P) (ред. от 02.09.2015), Зарегистрировано в ГУ Минюста России по Сибирскому федеральному округу 20.06.2007 N RU243130002007001);

– Уставом Муниципального автономного учреждения культуры Библиотечно-музейный комплекс г.Сосновоборска, утвержденным постановлением администрации города Сосновоборска от 26.06.2013 № 1167.

– Постановлением администрации г. Сосновоборска от 13.06.2012 № 863 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования г. Сосновоборск Красноярского края.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги:

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии осуществляется в течение одного часа с момента обращения заявителя муниципальной услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Для получения муниципальной услуги заявителем предоставляется заявление по форме (Приложение №2).

2.7. При предоставлении муниципальной услуги учреждение не вправе требовать от заявителя:

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

– предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

Представления 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:

– изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

– наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

– истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

– выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1_1 статьи 16 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 г., при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в

письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8. В случае направления заявления в электронном виде через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или «Краевой портал государственных и муниципальных услуг» оно должно быть заполнено в электронном виде согласно представленным электронным формам.

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

2.10. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации отсутствуют.

2.11. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

– невозможно идентифицировать лицо, обратившееся с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

В случае устранения нарушений, послуживших отказом для предоставления муниципальной услуги, заявитель вправе обратиться повторно за предоставлением муниципальной услуги.

2.12. При поступлении обращения заявителя в случаях, когда предоставление муниципальной услуги не предусмотрено законодательством Российской Федерации, заявителю направляется соответствующее уведомление.

Срок направления уведомления не может превышать 30 дней с момента обращения заявителя.

2.12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата при нахождении заявителя в учреждении не должен превышать 30 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

Поступившее в учреждение заявление регистрируется в момент его подачи в «Журнале учета заявок на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

В журнал вносятся следующие сведения:

- порядковый номер записи;
- дата и время приема заявления;
- фамилия, имя и отчество заявителя (наименование юридического лица);
- адрес заявителя (адрес местонахождения юридического лица);
- дата и время проведения экскурсии.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стойкам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе с обеспечением доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах здания.

Помещения оборудуются пандусами, пассажирскими лифтами или подъемными платформами для обеспечения доступа инвалидов на креслах-колясках на этажи выше или ниже этажа основного входа в здание (первого этажа), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей, включая заявителей, использующих кресла-коляски.

В помещениях предоставления муниципальной услуги расположение интерьера, подбор и расстановка приборов и устройств, технологического и иного оборудования должно соответствовать пределам, установленным для зоны досягаемости заявителей, находящихся в креслах-колясках.

Помещения учреждения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

На информационных стойках размещаются сведения о графике (режиме) работы учреждения, информация о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, образцы заполнения документов и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями, доступными местами общего пользования (туалетами) и хранения верхней одежды посетителей.

Должностные лица учреждения при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий.

При наличии на территории, прилегающей к местонахождению учреждения, мест для парковки автотранспортных средств, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

В учреждении обеспечивается:

- допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по учреждению;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка, в том числе специалистами диспетчерской службы видеотелефонной связи для инвалидов по слуху Красноярского края.

Услуги диспетчерской службы для инвалидов по слуху предоставляет оператор-сурдопереводчик Красноярского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих», который располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 40 (второй этаж).

Режим работы: ежедневно с 9⁰⁰ до 18⁰⁰ часов (кроме выходных и праздничных дней).

Телефон/факс: 8 (391) 227-55-44

Мобильный телефон (SMS): +7-965-900-57-26

E-mail: kraivog@mail.ru

Skype: kraivog

ooVoo: kraivog

При невозможности создания в Муниципальном автономном учреждении культуры Библиотечно-музейный комплекс г. Сосновоборска, условий для его полного приспособления с учетом потребностей инвалидов, учреждением проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объекту с учетом разумного приспособления.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- соблюдение учреждением сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб по вопросу предоставления муниципальной услуги;
- открытость и полнота информации для заявителей о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги.

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. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием заявления о предоставлении муниципальной услуги и его регистрация в

«Журнале учета записей на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»;

- оплата заявителем экскурсии и получение билета;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении №3 к административному регламенту.

3.3. Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются должностные лица учреждения.

3.4. Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги и его регистрация в «Журнале учета записей на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является подача в учреждение заявления о предоставлении муниципальной услуги от заявителя.

При приеме заявления должностное лицо учреждения проверяет правильность оформления заявителем заявления на предоставление муниципальной услуги.

После проведения проверки заявление регистрируется должностным лицом учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги в «Журнале учета записей на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии». Далее должностное лицо сообщает заявителю точную дату, время проведения экскурсии, стоимость билета и информацию о месте и времени приобретения билетов в кассе учреждения.

В случае обращения на групповое обслуживание заявитель может обратиться с просьбой организации и проведения обзорной, тематической или интерактивной экскурсии, вне плана работ (мероприятий) на месяц (год) учреждения. В связи с чем заявитель должен предоставить заявку в письменном виде с последующей оплатой заказанной экскурсии за наличный или безналичный расчет по предъявлению счета. Директор учреждения по факту предоставления заявки на групповое обслуживание и проведения внеплановой экскурсии назначает ответственное лицо за предоставление муниципальной услуги.

При обращении с просьбой организации о проведения экскурсий, которые вне плана работ (мероприятий) на месяц (год) учреждения, критериями принятия решения о возможности их проведения являются:

- отсутствие противоречия цели экскурсии принципам Конституции Российской Федерации, законодательству Российской Федерации, общепринятым нормам общественной морали и нравственности;
- соответствие материальной базы учреждения требованиям к проведению соответствующей экскурсии;
- не совпадение экскурсии по месту и времени с другими экскурсиями или мероприятиями, заявленными ранее (в таких случаях возможно предложение иного места или времени проведения экскурсии);
- отсутствие угрозы повреждения музейных предметов;
- правильно оформленное письменное обращение.

Прием и регистрация одного заявления осуществляется - в течение 15 минут. Результатом административной процедуры является регистрация заявления в «Журнале учета записей на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

3.5. Оплата заявителем экскурсии и получение билета.

3.5.1. После регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги заявителем производится оплата за проведение экскурсии и ему выдается билет. С юридическими лицами заключается договор о возмездном оказании услуг.

Оплата экскурсии и получение заявителем билета осуществляется - в течение 15 минут. Результатом административной процедуры является получение заявителем билета.

3.6. Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.6.1. При наличии оснований для отказа в случаях, предусмотренных п. 2.11. административного регламента, должностное лицо учреждения готовит письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием основания для отказа. Отказ направляется заявителям по адресу, указанному в заявлении. Срок направления отказа не может превышать 30 дней с момента обращения заявителя.

Результатом административной процедуры является получение заявителем отказа в предоставлении муниципальной услуги.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений должностными лицами и контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, осуществляется директором учреждения, заведующими структурных подразделений, в соответствии с их должностными обязанностями.

Текущий контроль осуществляется должностными лицами непрерывно в течение всего времени предоставления муниципальной услуги.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) директора учреждения.

4.3. Периодичность плановых проверок определяется приказом директора учреждения и не может быть реже 1 раза в год.

4.4. Внеплановые проверки проводятся в случаях:

- истечения срока исполнения требований, установленных в заключении по результатам ранее проведенной проверки;

- поступления должностным лицам обращений и заявлений граждан, а также сведений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о несоответствии полноты и качества предоставления услуги требованиям регламента и действующего законодательства;

- поступления должностным лицам приказа (распоряжения) руководителя органа государственного контроля (надзора) о проведении внеплановой проверки.

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

4.6. Лица, уполномоченные на проведение проверки, в случае ненадлежащего исполнения возложенных на них обязанностей несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Должностные лица учреждения в пределах своих должностных обязанностей несут ответственность за надлежащее предоставление муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем направления индивидуальных или коллективных обращений, предложений по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявлений и жалоб с сообщениями о нарушении должностными лицами требований административного регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего в досудебном (внесудебном) порядке.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

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

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

– требование у заявителя документов 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 муниципальной услуги;

– отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

– отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

– затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

– отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

– приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

– требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в порядке подчиненности на имя руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в порядке подчиненности на имя заместителя Главы города, в компетенцию которого входят вопросы развития малого и среднего предпринимательства, либо на имя Главы города.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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 (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

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

в удовлетворении жалобы отказывается.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7. регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.8, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.8.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.8, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.3. регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10. Указанный порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ответ на жалобу заявителя не дается в случаях, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Справочная информация об учреждении, предоставляющем муниципальную услугу

Муниципальное автономное учреждение культуры Библиотечно-музейный комплекс
г. Сосновоборска

Директор: Огурцов Олег Владимирович

Адрес местонахождения: 662500, г. Сосновоборск, ул. Энтузиастов, д. 20

Телефон: 8 (39131) 2-00-23

Адрес официального сайта: www.bmks.ru

Адрес электронной почты: bmks_2006@mail.ru

Структурные подразделения учреждения:

1. Городской музей

Заведующая: Ковешникова Людмила Юрьевна

Адрес местонахождения: 662500, г. Сосновоборск, ул. Энтузиастов, д. 20

Телефон: 8 (39131) 2-11-76

Зимний график работы (сентябрь-май):

Вт-Пт: с 10⁰⁰ до 19⁰⁰

Сб: с 10⁰⁰ до 18⁰⁰

Вс-Пн: выходной

Последняя пятница месяца: санитарный день

Летний график работы (июнь-август):

Вт-Сб: с 10⁰⁰ до 18⁰⁰

Вс-Пн: выходной

2. Городская библиотека им. В.М. Шукшина

Заведующая: Макеева Светлана Валерьевна

Адрес местонахождения: 662500, г. Сосновоборск, ул. Энтузиастов, д. 20

Телефон: 8 (39131) 2-09-63

Зимний график работы (сентябрь-май):

Вт-Пт: с 11⁰⁰ до 20⁰⁰

Сб-Вс: с 10⁰⁰ до 18⁰⁰

Пн: выходной

Последняя пятница месяца: санитарный день

Летний график работы (июнь-август):

Вт-Пт: с 10⁰⁰ до 19⁰⁰

Сб: с 10⁰⁰ до 18⁰⁰

Вс-Пн: выходной

3. Детская библиотека

Заведующая: Иванова Татьяна Анатольевна

Адрес местонахождения: 662500, г. Сосновоборск, ул. 9 пятилетки, д. 7 «В»

Телефон: 8 (39131) 2-06-85

Зимний график работы (сентябрь-май):

Вт-Пт: с 10⁰⁰ до 19⁰⁰

Сб-Вс: с 10⁰⁰ до 18⁰⁰

Пн: выходной

Последняя пятница месяца: санитарный день

Летний график работы (июнь-август):

Вт-Пт: с 10⁰⁰ до 18⁰⁰

Сб: с 10⁰⁰ до 17⁰⁰

Вс-Пн: выходной

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

Директору Муниципального автономного
учреждения культуры Библиотечно-
музейный комплекс г. Сосновоборска

_____ (Ф.И.О.)

от _____

(Ф.И.О. для физических лиц, полное и сокращенное наименование для юридических лиц)

проживающего (ей) по адресу: _____

паспорт: серия _____ № _____

выдан _____

(для физических лиц)

_____ (ОГРН/ИНН/КПП для юридических лиц)

Контактный телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

_____ (указать предполагаемые дату, время проведения экскурсии, количество человек и прочее)

« ____ » _____ 20 ____ г.

_____ (подпись, Ф.И.О.)

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

