

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛЯНТОР**

**Сургутского района**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«05» августа 2013 года № 368

г.Лянтор

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические и

интерактивные экскурсии»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации городского поселения Лянтор от 26.08.2011 № 466 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановлением Администрации городского поселения Лянтор от 20.06.2013 года № 288 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным образованием городское поселение Лянтор»:

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

2. Муниципальному учреждению культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей» (Подосян Е.А.) при оказании муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» руководствоваться настоящим административным регламентом.

3. Постановление Администрации городского поселения Лянтор от 27.06.2012 года № 326 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» считать утратившем силу.

4. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского поселения Лянтор В.В. Алёшин

Приложение к постановлению

Администрации городского поселения Лянтор

от «05» августа 2013 года № 368

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения юридических и физических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур), при предоставлении муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

1.2. Административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и органов, предоставляющих муниципальную услугу.

1.3.Оказание муниципальной услуги осуществляется в отношении записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в муниципальном учреждении культуры «Лянторский хантыйский этнографический музей» (далее МУК "ЛХЭМ").

1.4. Получатели муниципальной услуги – физические и юридические лица, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - Заявители).

1.5.Предоставление муниципальной услуги обеспечивают специалисты МУК «ЛХЭМ».

1.6. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги доводится до заинтересованных лиц:

- с использованием средств телефонной связи;

- при личном или письменном обращении заявителя в МУК "ЛХЭМ";

-посредством размещения в сети Интернет: на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор, Портале государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Адрес официального сайта: www.lyantormuseum.ru.

Адрес электронной почты: [Lyantorhm@yandex.ru](mailto:Lyantorhm@yandex.ru).

1.7. Сведения о местонахождении и графике работы МУК "ЛХЭМ":

Адрес: микрорайон Эстонских дорожников, строение № 50, г. Лянтор, Сургутский район, Тюменская область, 628449.

График (режим) работы:

- вторник - воскресенье с 10.00 до 18.00 часов;

- без перерыва на обед;

- выходной день - понедельник.

1.8. Индивидуальное информирование по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется в устной и письменной форме, в том числе в форме электронного письма, в зависимости от формы обращения Заявителей или их представителей.

1.8.1. Информирование Заявителей в устной форме осуществляется при личном обращении непосредственно в МУК «ЛХЭМ» или по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону – 10 минут, при личном обращении – 15 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги должностное лицо МУК «ЛХЭМ» подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве, должности принявшего телефонный звонок.

1.8.2. Индивидуальное письменное информирование должно содержать ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается директором МУК «ЛХЭМ» или лицом его замещающим. Срок рассмотрения письменного обращения не может превышать десять календарных дней.

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

1.9. Публичное информирование осуществляется путём размещения информации в сети Интернет: на официальном сайте Администрации городского поселения Лянтор, сайте Музея, Портале государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Едином портале государственных и муниципальных услуг.

1.10. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.11. Для получения сведений о ходе рассмотрения документов Заявителем указываются дата и входящий номер поданного заявления.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии".

2.2. Муниципальная услуга предоставляется МУК «ЛХЭМ».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является запись Заявителя на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии, либо обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Муниципальная услуга при обращении в форме личного посещения МУК "ЛХЭМ", телефонного обращения предоставляется Заявителю:

- с предварительным консультированием- 15 минут;

- без предварительного консультирования - 10 минут.

2.4.2. Муниципальная услуга при письменном или электронном обращении предоставляется Заявителю в течение 5 рабочих дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нижеперечисленными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденные ВС РФ от 09.10.1992 № 3612-1 ;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 г. N 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставлении в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

- Уставом городского поселения Лянтор;

- Уставом МУК "ЛХЭМ", утвержденным постановлением Администрации г.п. Лянтор от 20 января 2012 года № 29.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. При устном обращении (по телефону или лично) заявителя для получения муниципальной услуги, предоставление каких-либо документов не требуется.

2.6.2. При письменном обращении (по почте, в том числе и электронной) для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет заявление (приложение 1 к настоящему Административному регламенту) с указанием экскурсии.

Заявление должно быть написано на русском языке. В тексте запроса не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. В заявлении чётко указывается фамилия, имя, отчество и почтовый адрес (адрес электронной почты) Заявителя.

2.7. Основания для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги являются:

- отсутствие адреса в письменном обращении заявителя, на который должен быть направлен ответ;

- содержание в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

2.8. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги служат следующие причины:

- полная комплектация экскурсионной группы (в количестве более 25 человек);

- нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Срок ожидания Заявителя в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Обращение Заявителя о предоставлении муниципальной услуги подлежит регистрации в день его поступления.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

У входа в помещение, предназначенное для приёма Заявителей, размещается табличка с наименованием учреждения.

Помещение для предоставления муниципальной услуги должно быть оборудовано стульями, столами, оргтехникой для работы специалистов МУК «ЛХЭМ», стульями для Заявителей.

2.13. Требования к оборудованию мест ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей, должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания должно быть не менее двух.

2.14. Требования к местам информирования Заявителей, получения информации и заполнения заявления.

Место информирования, предназначенное для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуется стульями и столами для возможности оформления заявления.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги определяются для осуществления оценки и контроля деятельности МУК "ЛХЭМ".

В группу показателей доступности, позволяющих объективно оценивать деятельность МУК "ЛХЭМ", входят:

- график работы учреждения (удобный для Заявителя, неудобный);

- месторасположение учреждения (доступно, недоступно);

- наличие различных каналов получения информации о получении муниципальной услуги.

В группу показателей качества предоставления муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- достоверность информации о предоставлении муниципальной услуги;

- простота и ясность изложения информационных документов по предоставлению муниципальной услуги;

- качество результатов труда специалистов МУК "ЛХЭМ";

- количество обоснованных жалоб по предоставлению муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Последовательность действий (административных процедур).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация заявления и его передача на исполнение;

- изучение содержания поступившего заявления;

- исполнение запроса.

3.2. Регистрация заявления и его передача на исполнение.

3.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление запроса Заявителя в МУК «ЛХЭМ».

3.2.2. При письменном обращении Заявителя о предоставлении муниципальной услуги специалист, ответственный за делопроизводство, по мере поступления заявлений осуществляет их регистрацию и передаёт заявления директору МУК «ЛХЭМ» для рассмотрения и назначения исполнителя, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

3.2.3. Срок выполнения административной процедуры - один рабочий день.

3.3. Изучение содержания поступившего заявления.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление специалисту МУК «ЛХЭМ» письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги с визой директора МУК «ЛХЭМ», либо устного запроса по телефону.

3.3.2. Специалист изучает содержание заявления, определяет степень полноты информации, содержащейся в заявлении и необходимой для его исполнения (местонахождение, адрес конкретной организации, лица, куда следует направить информацию по запросу).

3.3.3. Обращение Заявителя (письменное и устное) регистрируется в МУК «ЛХЭМ» в Книге учёта записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.3.4. Срок выполнения административной процедуры - один рабочий день.

3.4. Исполнение запроса.

3.4.1. При правильно поданном заявлении, специалист МУК «ЛХЭМ», ответственный за предоставление муниципальной услуги, подготавливает и предоставляет информацию директору МУК «ЛХЭМ» о результатах запроса, после чего производится запись Заявителя в Книгу записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.4.2. В случае если запрос не может быть исполнен, Заявителю подготавливается и направляется письменный ответ с объяснением причин невозможности исполнения запроса.

3.4.3. Срок выполнения административной процедуры – три рабочих дня.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1.Текущий контроль за соблюдением и исполнением административного регламента по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами осуществляется директором МУК «ЛХЭМ».

4.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения директором МУК «ЛХЭМ» проверок соблюдения и исполнения должностным лицом МУК «ЛХЭМ» положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, субъекта Российской Федерации.

4.3.Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностного лица.

4.4.Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми (внезапными). При проверке могут рассматриваться вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления обращения потребителя с жалобами на нарушение его прав, законных интересов, незаконными действиями или бездействием специалиста, оказывающего муниципальную услугу.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а так же должностных лиц или муниципальных служащих.

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего, предоставляющего муниципальную услугу.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- 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 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.

5.3. Жалоба подаётся в письменной форме, в том числе в форме электронного документа в МУК «ЛХЭМ».

Жалоба может быть направлена по почте, электронной почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации городского поселения Лянтор, может быть принята при личном приёме Заявителя, а также иным способом, предусмотренным законодательством и муниципальными правовыми актами.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего, 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 действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

Обращения заинтересованных лиц, содержащие обжалование действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу. Заявителю даётся ответ о принятых мерах;

- отказывает в удовлетворении жалобы. Заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения жалобы с указанием причин признания жалобы необоснованной.

5.7. Не позднее рабочего дня, следующего за днём принятия решения по жалобе Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение 1 к регламенту

|  |  |
| --- | --- |
|  | Директору МУК «ЛХЭМ»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Ф.И.О.)  проживающего  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  почтовый или электронный адрес:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Заявление

о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Прошу принять заявку на проведение экскурсии (обзорная, тематическая, интерактивная (нужное подчеркнуть) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

дата время кол-во чел.

Возрастная группа:

* дети до 6 лет;
* с 7 до 14 лет;
* с 15 до 17 лет;
* с 18 до 35 лет;
* с 36 и старше.

Продолжительность экскурсии \_\_\_\_\_\_\_ мин.

Информацию прошу выдать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать способ передачи: лично заявителю или отправить по почте либо в электронном виде)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)