



АДМИНИСТРАЦИЯ КАМЫШЛОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.07.2020 N 471

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальным учреждением культуры Камышловского городского округа»

Руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 года N 59-ФЗ, постановлением администрации Камышловского городского округа от 02.07.2019 года № 619 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов осуществления муниципального контроля (надзора) и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Уставом Камышловского городского округа, администрация Камышловского городского округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальным учреждением культуры Камышловского городского округа» (в новой редакции) (прилагается).

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Камышловские известия» и разместить на официальном сайте Камышловского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на председателя Комитета по образованию, культуре, спорту и делам молодежи администрации Камышловского городского округа Кузнецову О.М.

И.о. главы администрации
Камышловского городского округа



Е.А. Бессонов

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Камышловского городского округа
от 13.07.2020 N 471

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные экскурсии» (в новой редакции)**

Раздел 1. Общие положения**Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – административный регламент) на территории Камышловского городского округа устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга).

2. Административный регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур Комитета по образованию, культуре, спорту и делам молодежи администрации Камышловского городского округа (далее – Комитет), осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги, порядок взаимодействия между уполномоченными и ответственными лицами, взаимодействия с заявителями.

Круг заявителей

3. Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются физические лица без ограничений и (или) юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в музей, устно в ходе личного приема, по телефону, или представившие письменную или в электронном виде заявку по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые музеем или через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) по адресу <https://www.gosuslugi.ru/116284/1/info>.

**Требования к порядку информирования о предоставлении
муниципальной услуги**

4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

1) непосредственно в помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры Камышловского городского округа «Камышловский

краеведческий музей» (далее Учреждение), оказывающего услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

3) при обращении по телефону в Учреждение - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4) на официальном Интернет-сайте Комитета

<http://kamobr.ru/partition/42506/#megamenu>;

на Интернет-сайте Учреждения <http://muzei-kam.ru>, оказывающего данную муниципальную услугу.

5) при обращении по электронной почте в Учреждение – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в Учреждение - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

7) при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организаций в Учреждение.

5. Информация о месте нахождения, графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты и официального сайта Комитета, информация о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещена на Едином портале по адресу <https://www.gosuslugi.ru/116284/1/info>, на официальном сайте Комитета <http://kamobr.ru/partition/42506/#megamenu>, на информационных стендах Учреждения, а также предоставляется непосредственно специалистами Учреждения при личном приеме и по телефону.

6. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

7. При общении с гражданами (по телефону или лично) специалисты Учреждения должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

8. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги может осуществляться с использованием средств автоинформирования.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

9. Наименование муниципальной услуги «Запись на обзорные,

тематические и интерактивные экскурсии».

Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу

10. Организацию и контроль за предоставление муниципальных услуг «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга) осуществляет Комитет. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры Камышловского городского округа «Камышловский краеведческий музей».

Наименование органов и организации, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги

11. Предоставление муниципальной услуги не предусматривает получение документов, источниками предоставления которых являются иные органы государственной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области и организации.

12. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные (муниципальные) органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

Описание результата предоставления муниципальной услуги

13. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) информирование заинтересованных лиц о времени и месте проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий Учреждения;
- 2) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Срок предоставления муниципальной услуги

14. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого способа получения муниципальной услуги в соответствии с условиями настоящего административного регламента:

- 1) по письменным обращениям (запросам);
- 2) по телефону;
- 3) посредством личного обращения в учреждение;
- 4) по электронной почте;
- 5) посредством Единого портала;
- 6) посредством официального сайта учреждения в сети Интернет.

15. По письменным обращениям (запросам) информирование заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги направляется почтовым

отправлением в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней со дня регистрации обращения в соответствующем Журнале входящей корреспонденции учреждения.

16. При обращении по телефону информирование заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги осуществляется в день обращения. В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое уполномоченное лицо, которое может ответить на вопрос получателя муниципальной услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую ему информацию.

17. При личном обращении заявителя в учреждение информирование о результатах предоставления муниципальной услуги осуществляется в момент обращения.

18. При информировании в форме ответов на обращения (запросы), полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления обращения.

19. При информировании в форме ответов на запросы, полученные через Единый портал, ответ на обращение должен быть направлен заявителю с использованием Единого портала в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления запроса.

20. При информировании в форме ответов на запросы, полученные через официальный сайт Учреждения, ответ на обращение должен быть направлен заявителю по электронной почте в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления запроса.

21. Порядок консультирования получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом Учреждения должен быть определен внутренним локальным актом данного Учреждения.

22. Граждане, обратившиеся в Учреждение с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги и о сроках выдачи результатов муниципальной услуги.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

23. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте Комитета по адресу: <http://kamobr.ru/partition/42506/#megamenu>, официальном сайте Учреждения <http://muzei-kam.ru> и на Едином портале по адресу: <https://www.gosuslugi.ru/116284/1/info>.

Комитет обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных

нормативных правовых актов на своем официальном сайте в сети Интернет, а также на Едином портале. Учреждение обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на своих официальных сайтах в сети Интернет.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области, нормативными правовыми актами Камышловского городского округа для предоставления муниципальной услуги и услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги и подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

24. Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет заявление (обращение) или запрос.

25. Муниципальная услуга предоставляется заявителю на основании обращения в устной форме, а также посредством формирования электронного запроса в сети Интернет. Представление документов от заявителя для предоставления услуги не требуется.

26. При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля формы поискового запроса в электронном виде.

27. При подписании заявления (запроса) заявитель вправе использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2(1) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

При направлении заявления (обращения) в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного усиленной электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области, нормативными правовыми актами Камышловского городского округа для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

28. Документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области, нормативными правовыми актами Камышловского городского округа для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, не предусмотрено.

Указание на запрет требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий

29. Должностные лица и специалисты, оказывающие муниципальную услугу, не вправе:

1) 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;

2) требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Свердловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов и организаций, предоставляющих муниципальную услугу и участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ);

3) требовать 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, специалиста Учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя Учреждения при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

4) отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале, официальных сайтах Комитета и Учреждения;

5) отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале, официальных сайтах Комитета и Учреждения.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

30. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

31. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются следующие случаи:

1) завершение установленной законом процедуры ликвидации Учреждения, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

2) отсутствие запрашиваемой информации в Учреждении;

3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

4) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен порядком предоставления муниципальной услуги;

5) текст электронного поискового запроса не поддается прочтению.

32. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрено.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах)

33. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области, а также нормативными правовыми актами Камышловского городского округа не предусмотрено.

34. Предоставление заявителем документов, необходимых для получения муниципальной услуги, не предусмотрено настоящим административным регламентом.

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

35. Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

36. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области, а также нормативными правовыми актами Камышловского городского округа не предусмотрено.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

37. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче заявителем письменного обращения непосредственно в Учреждение и общий максимальный срок приема обращения не должен превышать 15 минут.

38. Время ожидания в очереди при получении ответа на обращение заявителем лично не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

39. Обращения (запросы), направленные в письменной форме почтовым отправлением и по электронной почте, регистрируются в срок не позднее 1 рабочего дня.

Обращения (запросы), направленные посредством Единого портала, регистрируются в срок не позднее 1 рабочего дня при наличии технической

возможности).

Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, с использованием официального сайта Учреждения не осуществляется.

Обращения (запросы), поступающие в устной форме при личном обращении заявителя и по телефону, не регистрируются.

В случае если запрос подан в электронной форме, Учреждение не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления, направляет заявителю электронное сообщение о принятии либо об отказе в принятии запроса. Регистрация запроса, направленного в форме электронного документа, при отсутствии оснований для отказа в приеме запроса, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи запроса.

Регистрация запроса осуществляется в порядке, предусмотренном в разделе 3 настоящего административного регламента.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

40. В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается:

1) соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности;

2) создание инвалидам следующих условий доступности помещений в соответствие с требованиями, установленными законодательными и иными нормативно-правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;
- возможность беспрепятственного передвижения на территории объекта в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих муниципальные услуги, ассистивных и вспомогательных технологий;

3) местами для ожидания, информирования, приема заявителей.

41. Места ожидания обеспечиваются посадочными местами (стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками) и другими);

4) туалетными комнатами со свободным доступом к ним в рабочее время;

5) местами для хранения верхней одежды посетителей;

6) местами информирования, предназначенными для ознакомления граждан с информационными материалами, которые оборудуются:

- информационными стендами или информационными электронными терминалами;

- столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, стульями.

42. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать

оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

43. Помещения для получения услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами, в том числе оснащенными специальными адаптированными техническими средствами для слепых и слабовидящих пользователей.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

44. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, проживающих за рубежом.

45. Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя:

- 1) в Учреждение предоставляющее муниципальную услугу;
- 2) на Единый портал (<https://www.gosuslugi.ru/116284/1/info>);
- 3) на Интернет-сайт Учреждения <http://muzei-kam.ru>.

46. Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с уполномоченными и ответственными лицами.

47. Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

- удовлетворенность результатом оказания муниципальной услуги, условиями ожидания приема, вниманием персонала;
- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

48. Муниципальная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, так как не носит заявительный характер.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

49. При подписании заявления (запроса) заявитель вправе использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2(1) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

При направлении заявления (обращения) в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа,

подписанного усиленной электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

Раздел 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

Состав административных процедур

50. Предоставление заявителю муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге;
- 2) приём, первичная обработка и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- 3) подготовка и направление заявителю ответа или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.

Создание, своевременное размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге.

51. Основанием для начала предоставления административной процедуры является утвержденный директором Учреждения план работы Учреждения, включающий в себя план проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий.

52. Размещение информации осуществляется ежемесячно в обязательном порядке:

- путём размещения информации на специальном информационном стенде в Учреждения, в том числе в кассах Учреждения;
- путём размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения.

53. Также размещение информации может осуществляться следующими способами:

- размещение внешней рекламы в Камышловском городском округе (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т. д.);
- изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т. д.);
- в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
- в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные

выпуски).

Учреждение самостоятельно определяет способы размещения Информации.

54. Ответственным за создание и своевременное размещение достоверной информации является Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Камышловский краеведческий музей».

55. Учреждение самостоятельно локальным актом назначает лиц, ответственных за создание и своевременное размещение достоверной Информации, которые ежемесячно формируют, в том числе в электронном виде, сводные афиши, размещают указанными в пунктах 52 и 53 настоящего административного регламента способами информацию о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий не позднее, чем за 10 дней до начала месяца, в котором должны состояться эти мероприятия.

56. Информация со дня размещения официальных сайтах Учреждения находится в свободном доступе. Периоды обновления информации не должны превышать одного календарного месяца.

57. Информация составляется и размещается на официальном сайте Учреждения в электронном виде не позднее, чем за 7 дней до начала календарного месяца, в котором должны состояться обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проходящие в здании Учреждения или проводимые Учреждением на территории Камышловского городского округа.

В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, размещённых на официальном сайте Учреждения, вносятся поправки в течение 8 часов со дня принятия решения об изменениях.

58. Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение способами, указанными в пунктах 52 и 53 настоящего административного регламента, достоверной информации о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий и ежемесячное ее обновление.

Приём, первичная обработка и регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги.

59. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Учреждение или Комитет обращения заявителя о записи на экскурсию.

Обращение в Учреждение может поступить одним из следующих способов:

- при личном обращении или по телефону;
- почтовым отправлением или по электронной почте.

Обращение в Комитет поступает через Единый портал (<https://www.gosuslugi.ru/116284/1/info>).

60. Предоставление информации по устным запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо по телефону, осуществляется по адресу и телефону, указанным в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения.

61. Учреждение самостоятельно локальным актом назначает лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги по запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо обращении по телефону.

62. Результатом исполнения административной процедуры является принятие Учреждением обращения о предоставлении муниципальной услуги.

63. Предоставление муниципальной услуги по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, осуществляется по почтовому или электронному адресам, указанным в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения.

64. Письменное обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить уведомление о предоставлении/отказе в предоставлении муниципальной услуги.

65. При первичной обработке письменного обращения ответственное лицо Учреждения:

- проверяет правильность адресования и целостность упаковки (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);

- вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;

- при получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т. д.), передает, не вскрывая конверт, директору Учреждения для принятия решения по отправке в правоохранительные органы.

66. Электронная почта просматривается ответственным лицом Учреждения не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется аналогично поступившим обращениям на бумажном носителе.

67. Письменное обращение, в т. ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в Учреждение. Регистрация обращений производится в день поступления до 17 часов, в пятницу и предпраздничные дни – до 15 часов. Обращения, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

68. При получении запроса в электронной форме посредством Единого портала в автоматическом режиме осуществляется форматно-

логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в приеме запроса, указанных в пункте 31, 32 настоящего административного регламента, а также осуществляются следующие действия:

при наличии хотя бы одного из указанных оснований уполномоченное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий срок предоставления муниципальной услуги, готовит письмо о невозможности предоставления муниципальной услуги;

при отсутствии указанных оснований и наличии технической возможности заявителю сообщается присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого портала заявителю предоставляется информация о ходе выполнения указанного запроса.

После приема и регистрации (при наличии технической возможности) запрос, полученный посредством Единого портала, направляется в Комитет.

После принятия специалистом Комитета запроса заявителя, направленного посредством Единого портала, статус запроса в личном кабинете заявителя на Едином портале обновляется до статуса «Принято».

Прием и регистрацию обращения (запроса), направленного в Комитет и (или) Учреждение по электронной почте, осуществляют специалисты Комитета и (или) Учреждения, ответственные за регистрацию входящих документов.

Поступившее на адрес электронной почты Комитета и (или) Учреждения обращение (запрос) распечатывается и регистрируется, после чего направляется специалисту Учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Результатом выполнения административной процедуры является прием, первичная обработка и регистрация документов, необходимых для предоставления услуги.

Результатом исполнения административной процедуры является создание электронной карточки обращения и передача обращения на рассмотрение лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

69. Учреждение самостоятельно локальным актом назначает лиц, ответственных за организацию приёма, первичной обработки и регистрации обращения о предоставлении муниципальной услуги.

Подготовка и направление заявителю уведомления о предоставлении/ отказе в предоставлении муниципальной услуги.

70. Основанием для начала исполнения процедуры является поступление обращений от специалиста Учреждения и (или) Комитета, ответственного за приём и регистрацию входящей корреспонденции, специалисту Учреждения, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

71. Специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает

объем предоставления запрашиваемой услуги и передаёт на подпись должностному лицу Учреждения, ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги или, в случае если запрос направлен через Единый портал, должностному лицу Комитета, ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

В ответе на письменное обращение заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок должностного лица Учреждения, осуществляющего подготовку ответа, или, в случае если запрос направлен через Единый портал, должностного лица Комитета.

Ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

72. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку обоснованного отказа в предоставлении муниципальной услуги в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги и передаёт на подпись должностному лицу Учреждения, ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги информации, или должностному лицу Комитета, ответственному за подготовку ответа на обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги информации.

73. Учреждение самостоятельно локальным актом назначает лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги по запросам заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте.

74. Комитет самостоятельно локальным актом назначает лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги по запросам заявителей, поступившим через Единый портал.

75. Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение обращения заявителя и предоставление запрашиваемой им муниципальной услуги.

76. Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 дней.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными лицами органом, предоставляющего муниципальную услугу, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

77. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги

осуществляется руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, путём проведения проверок соблюдения и исполнения ответственными лицами положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Свердловской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятие ими решений.

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.

78. Внутренний контроль за соблюдением и исполнением специалистами Учреждения положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

79. Внешний контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами и специалистами Учреждения положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляется руководителем Комитета, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется на постоянной основе, а также путем проведения плановых и внеплановых проверок по соблюдению и исполнению положений Административного регламента.

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

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

81. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Председателем Комитета или лицом, исполняющим его обязанности.

82. Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы Комитета.

83. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на

действие (бездействие) ответственных и должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги, а также по истечении срока устранения ранее выявленных нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

84. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается Председателем Комитета.

85. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность уполномоченных лиц органа, предоставляющего муниципальные услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

86. Персональная ответственность специалистов и руководителя Учреждения за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги и соблюдение требований Административного регламента закрепляется в должностных инструкциях и локальных актах Учреждения.

87. Персональная ответственность специалистов Комитета, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

88. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений ответственными и должностными лицами осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения ими нормативных правовых актов, а также положений Административного регламента.

89. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности Комитета и Учреждения при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, а также решений и

действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба)

90. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги Комитетом, его должностными лицами и муниципальными служащими, а также решения и действия (бездействие) должностных лиц и специалистов Учреждения в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в случаях, предусмотренных статьей 11.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ.

Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

91. В случае обжалования решений и действий (бездействия) муниципальных служащих Комитета, а также должностных лиц и специалистов Учреждения жалоба подается для рассмотрения в Комитет, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, почтовым отправлением, в электронной форме или через Единый портал.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц и муниципальных служащих, решения и действия (бездействие) Учреждения, его должностных лиц и специалистов также может быть подана на имя главы Камышловского городского округа в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через Единый портал.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала

90. Комитет и Учреждение обеспечивают:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, его должностных лиц и муниципальных служащих, решений и действий (бездействия) Учреждения, их должностных лиц и специалистов посредством размещения информации:

- на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;
- на официальных сайтах Комитета и Учреждения;
- на Едином портале по адресу: <https://www.gosuslugi.ru/116284/1/info>;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и

действий (бездействия) Комитета, его должностных лиц и муниципальных служащих, решений и действий (бездействия) Учреждения, их должностных лиц и специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

91. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, его должностных лиц и муниципальных служащих, а также решений и действий (бездействия) должностных лиц и специалистов Учреждения регулируется:

1) статьями 11.1–11.3 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ;

2) постановлением администрации Камышловского городского округа от 20.02.2020 N 204 «Об утверждении Положения «Об особенностях подачи и рассмотрении жалоб на решения органов и других структурных подразделений, подведомственных администрации Камышловского городского округа, их лиц, муниципальных служащих, а также на решения действия многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников».

92. Полная информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц и муниципальных служащих, а также решения и действия (бездействие) должностных лиц и специалистов Учреждения размещена на Едином портале по адресу: <https://www.gosuslugi.ru/116284/1/info>.

Приложение N 1
к административному регламенту
«Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии»

Форма обращения (запроса)
получателя муниципальной услуги

В _____
Наименование учреждения, предоставляющего услугу
от _____
указывается имя, отчество, фамилия
проживающего по адресу:

Указывается полный почтовый адрес

ЗАПРОС

Прошу Вас записать на экскурсию _____

Указывается название мероприятия

которая состоится _____ в _____

дата экскурсии

время экскурсии

Подпись /расшифровка подписи/

« _____ » _____ 20 ____ г.