



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«24» января 2014 года

№ 102

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

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления администрации города Белгорода от 15 декабря 2014 года № 245 «Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов и единых стандартизированных требований к предоставлению муниципальных услуг городского округа «Город Белгород» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (прилагается).

2. Управлению информации и массовых коммуникаций администрации города (Губина С.А.) обеспечить опубликование настоящего постановления на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по внутренней и кадровой политике Медведеву О.И.

Глава администрации
города Белгорода



К.Полежаев

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
города Белгорода
от «24» января 2016 г. № 12

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные экскурсии»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, упорядоченности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – Регламент) устанавливает сроки, последовательность действий (административных процедур), порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.3. Круг заявителей.

Муниципальная услуга «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» предоставляется юридическим или физическим лицам (далее - получатель).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальными бюджетными учреждениями культуры городского округа «Город Белгород» (далее – учреждения культуры).

1.4.2. Сведения о местонахождении, графиках работы, справочных телефонах, адресах официальных Интернет-сайтов учреждений культуры, адресах электронной почты учреждений культуры указаны в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

1.4.3. Информирование получателей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в учреждениях культуры через информационные стенды и при устном консультировании;
- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;
- посредством размещения сведений на официальных Интернет-сайтах учреждений культуры (cbs-belgorod.ru, цбс-белгород.пф, www.vystavochnyi-zalrodina.ru, bfgallery.ru), предоставляющих муниципальную услугу, официальном

Интернет-сайте управления культуры администрации города Белгорода (www.kultura31.ru), официальном Интернет-сайте органов местного самоуправления города Белгорода (<http://www.beladm.ru/>), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области (www.gosuslugi31.ru);

1.4.4. Порядок получения информации получателями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к информированию получателей о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей муниципальной услуги, включая обращение по номерам телефонов для справок, размещается на официальных Интернет-сайтах учреждений культуры (cbs-belgorod.ru, цбс-белгород.рф, www.vystavochnyi-zal-rodina.ru, bfgallery.ru), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области (www.gosuslugi31.ru), на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода (<http://www.beladm.ru/>), на информационных стендах учреждений культуры.

Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги рассматриваются в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты учреждений культуры подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста учреждения культуры, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Порядок, форма и место размещения информации о предоставлении муниципальной услуги. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на информационных стендах в учреждениях культуры, официальных Интернет-сайтах учреждений культуры (cbs-belgorod.ru, цбс-белгород.рф, www.vystavochnyi-zal-rodina.ru, bfgallery.ru), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области

(www.gosuslugi31.ru), на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода (<http://www.beladm.ru>).

На информационных стендах, размещаемых в учреждениях культуры, а также на официальных Интернет-сайтах учреждений культуры размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;
- текст настоящего Регламента, блок-схема;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых получатели муниципальной услуги могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;
- схема размещения должностных лиц и режим приема ими получателей муниципальной услуги;
- таблица сроков предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов;
- основания для приостановления предоставления муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу;
- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа.

1.4.6. В целях доступности получения информации о муниципальной услуге для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается адаптация официальных сайтов учреждений культуры в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется муниципальными бюджетными учреждениями культуры городского округа «Город Белгород», указанными в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является

запись на обзорную, тематическую и (или) интерактивную экскурсию.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня регистрации заявления.

При выявлении оснований приостановления предоставления муниципальной услуги получатель в течение 1 рабочего дня уведомляется о наличии препятствий к предоставлению муниципальной услуги.

Максимальный срок приостановления предоставления муниципальной услуги 5 рабочих дней.

2.4.2. Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в соответствии с установленным графиком работы учреждений культуры.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета» от 11 июля 2001 года № 130);

- Федеральным законом от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета» от ноября 1992 года № 248);

- Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» («Российская газета» от 4 июня 1996 года № 104);

- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» от 8 октября 2003 года № 202);

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30 июля 2010 года № 168);

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета» от 5 мая 2006 года № 95);

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 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» от 29 апреля 2011 года № 93);

- постановлением Правительства Белгородской области от 16 апреля 2012 года № 174-пп «Об утверждении единых стандартизированных требований к предоставлению государственных услуг» (<http://www.regionz.ru>);

- Уставом городского округа «Город Белгород» («Наш Белгород» от 16 декабря 2005 года № 50);

- Уставами учреждений культуры;
- иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области, администрации города Белгорода.

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

2.6.1. Заявление о предоставлении муниципальной услуги по форме согласно приложению № 2 к настоящему Регламенту, содержащее следующие реквизиты:

- наименование исполнителя муниципальной услуги;
- ФИО заявителя (наименование юридического лица, выступающего в качестве заявителя);
- адрес заявителя;
- контактный телефон, адрес электронной почты заявителя;
- название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемая дата и время проведения экскурсии;
- сведения о наличии у заявителя прав на льготное посещение (при наличии документов, удостоверяющих льготу);
- дата;
- подпись.

Заявление может быть подано в электронном виде.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8. Запрещается требовать от получателя муниципальной услуги:

2.8.1. 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.

2.8.2. Предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых

для предоставления муниципальной услуги.

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

2.10. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрены.

2.11. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено:

- в случае проведения планового мероприятия в запрашиваемое время;
- в случае, если на момент подачи заявки экскурсионная группа сформирована;
- на период приостановления деятельности учреждения культуры в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;
- в случае отсутствия технической возможности для доступа к музейным предметам (форс-мажорные обстоятельства).

2.12. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

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

Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не предусмотрены.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении за предоставлением муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении за предоставлением муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации заявления получателя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации заявления получателя о предоставлении муниципальной услуги – один рабочий день. Заявление регистрируется в журнале записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов.

2.16.1. На территории, прилегающей к зданию учреждения культуры, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, в том числе для транспортных средств инвалидов.

Вход в здание оборудуется пандусом и расширенным проходом, позволяющими обеспечить беспрепятственный вход для граждан, в том числе инвалидов, использующих инвалидные кресла-коляски, либо кнопкой вызова.

2.16.2. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для получателей муниципальной услуги и оптимальным условиям работы должностных лиц. Для создания комфортных условий ожидания на специальных столах могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция по вопросам предоставления услуг.

2.16.3. Информационные стенды, содержащие информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение учреждения культуры в месте, обеспечивающем свободный доступ к нему лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников. Информационные стенды должны быть хорошо освещены. Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись директора учреждения культуры или лица, его замещающего.

2.16.4. Кабинет приема получателей муниципальной услуги оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества должностного лица учреждения культуры, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.16.5. Должностное лицо, осуществляющее прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.16.6. Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения заявлений, бланками заявлений, ручками и бумагой.

2.16.7. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, в части обеспечения доступности для инвалидов:

- возможность беспрепятственного входа в здание учреждения культуры и выхода из него;
- возможность самостоятельного передвижения по зданию учреждения культуры в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание учреждения культуры;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения культуры;
- содействие инвалиду при входе в здание учреждения культуры и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне. В целях

доступности получения информации о муниципальной услуге для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается адаптация официальных Интернет-сайтов с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

- обеспечение допуска в здание учреждения культуры собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386 н;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в здание учреждения культуры сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- оказание сотрудниками учреждения культуры иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- полное удовлетворение запросов получателей в получении муниципальной услуги;

- достоверность представляемой информации;

- полнота информирования;

- удобство и доступность процесса получения муниципальной услуги;

- оперативность в предоставлении муниципальной услуги.

Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется отсутствием:

- жалоб на действия (бездействия) должностных лиц, некорректное, невнимательное отношение сотрудников, оказывающих муниципальную услугу, к получателям.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Прием и регистрация заявления.

3.1.2. Рассмотрение заявления и запись на обзорную, тематическую и (или) интерактивную экскурсию.

3.1.3. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги получателю.

Блок-схема административных процедур предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 4 к настоящему Регламенту.

3.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги в учреждении культуры (далее - должностное лицо), назначается приказом директора учреждения культуры.

3.3. Должностное лицо, не позднее 10 рабочих дней до даты проведения

экскурсии, размещает на официальном Интернет-сайте учреждения культуры и на информационном стенде в помещении учреждения культуры анонс экскурсии, содержащий следующую информацию:

- наименование экскурсии;
- дата, время и место проведения экскурсии;
- возрастные ограничения для зрителей;
- продолжительность экскурсии;
- стоимость экскурсии,

а также осуществляет ежедневный мониторинг официального Интернет-сайта учреждения культуры с целью оперативного контроля за доступностью информации, ее достоверностью.

3.4. В случае изменений даты, времени проведения экскурсии, её отмены, любых других изменений должностное лицо в течение 1 рабочего дня с момента поступления информации об изменении даты, времени проведения экскурсии, её отмены корректирует информацию, размещенную ранее на официальном Интернет-сайте учреждения культуры и на информационном стенде в помещении учреждения культуры, с учетом изменений и дополнений.

3.5. Прием и регистрация заявления.

3.5.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление от получателя заявления на предоставление муниципальной услуги.

3.5.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения.

3.5.2.1. Должностное лицо принимает от получателя заявление и регистрирует его в журнале записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (приложение № 3 к настоящему Регламенту).

Заявление может быть передано любым из перечисленных ниже способов:

- по телефону;
- лично в учреждение культуры;
- в письменном виде по почте;
- по электронной почте;
- в электронной форме на официальных Интернет-сайтах учреждений культуры (cbs-belgorod.ru, цбс-белгород.рф, www.vystavochnyi-zal-rodina.ru, bfgallery.ru), через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области (www.gosuslugi31.ru), в том числе с помощью универсальной электронной карты.

В заявлении о предоставлении муниципальной услуги указывается способ получения уведомления о предоставлении муниципальной услуги: по телефону; в письменном виде по почте; по электронной почте.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет не более 15 минут.

3.5.2.2. При направлении заявления по почте, электронной почте, через официальные сайты, единые порталы датой приема заявления считается день его поступления в учреждение культуры.

Должностное лицо в отношении заявления, поступившего по почте, осуществляет действия, указанные в пункте 3.5.2.1. настоящего Регламента.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

3.5.3. Критерием принятия решения является поступление заявления в учреждение культуры.

3.5.4. Результатом административной процедуры является регистрация заявления в журнале записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.5.5. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: на бумажном носителе - в журнале записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.6. Рассмотрение заявления и запись на обзорную, тематическую и (или) интерактивную экскурсию.

3.6.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является зарегистрированное заявление.

3.6.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения.

3.6.2.1. Должностное лицо:

- устанавливает предмет обращения получателя;
- осуществляет запись получателя на экскурсию и подготовку ответа получателю. Ответ получателю должен содержать: наименование экскурсии, дату, время и место проведения экскурсии, возрастные ограничения для зрителей, продолжительность и стоимость экскурсии, фамилию, имя, отчество, номер телефона исполнителя.

При выявлении оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги, определенных в подпункте 2.11, должностное лицо в течение 1 рабочего дня уведомляет получателя способом, указанным в заявлении, о наличии препятствий к предоставлению муниципальной услуги и о переносе даты проведения экскурсии.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня регистрации заявления.

3.6.3. Критерием принятия решения является зарегистрированное заявление.

3.6.4. Результат исполнения административной процедуры.

Результатом исполнения административной процедуры является запись на обзорную, тематическую и (или) интерактивную экскурсию и подготовка ответа получателю.

3.6.5. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: на бумажном носителе - в журнале записи на обзорные,

тематические и интерактивные экскурсии.

3.7. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги получателю.

3.7.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является запись на обзорную, тематическую и (или) интерактивную экскурсию в журнале записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.7.2. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок ее выполнения.

3.7.2.1. Должностное лицо, уведомляет получателя о записи на обзорную, тематическую и (или) интерактивную экскурсию способом, указанным в заявлении о предоставлении муниципальной услуги.

3.7.3. Результатом исполнения административной процедуры является уведомление получателя о записи на обзорную, тематическую и (или) интерактивную экскурсию.

3.7.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

3.7.5. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: на бумажном носителе – в журнале записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии; на электронном носителе.

Административные процедуры считаются выполненными, если предоставлен их состав, обеспечены последовательность, сроки и требования к порядку выполнения административных процедур.

4. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего Регламента, в том числе контроль за соблюдением порядка и сроков выполнения административных процедур, предусмотренных настоящим Регламентом осуществляет директор учреждения культуры.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором учреждения культуры.

4.2. Общий контроль соблюдения положений настоящего Регламента осуществляет управление культуры администрации города Белгорода. Общий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц учреждений культуры.

4.3. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению, жалобе по предоставлению муниципальной услуги).

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав получателей виновные лица привлекаются к ответственности в

порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.5. Должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, достоверность и полноту сведений, предоставленных в связи с исполнением муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Получатель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

- нарушение срока регистрации заявления получателя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование при предоставлении муниципальной услуги у получателя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, настоящим Регламентом;
- отказ в приеме у получателя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- требование с получателя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в информации, представленной в результате предоставления муниципальной услуги, либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- нарушение порядка предоставления муниципальной услуги в части

соблюдения максимального срока ожидания в очереди при обращении получателя в учреждение культуры для получения муниципальной услуги.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение получателя как в устной, так и в письменной форме.

Получатель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение культуры, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган - управление культуры администрации города Белгорода.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, по электронной почте, на официальный Интернет-сайт учреждения культуры (cbs-belgorod.ru, цбс-белгород.рф, www.vystavochnyi-zal-rodina.ru, bfgallery.ru), предоставляющего муниципальную услугу, официальный Интернет-сайт управления культуры администрации города Белгорода (www.kultura31.ru), официальный Интернет-сайт органов местного самоуправления города Белгорода (<http://www.beladm.ru/>), на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), на портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области (www.gosuslugi31.ru), а также может быть принята при личном приеме получателя.

5.3.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, сведения о должностном лице учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства получателя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения получателя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ получателю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых получатель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу. Получателем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы получателя, либо их копии.

5.3.4. Жалоба, поступившая в учреждение культуры, предоставляющее

муниципальную услугу, подлежит рассмотрению директором учреждения культуры, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.3.5. Жалоба, поступившая в вышестоящий орган – управление культуры администрации города Белгорода, подлежит рассмотрению руководителем управления культуры, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.3.6. По результатам рассмотрения жалобы руководитель управления культуры администрации города Белгорода или учреждение культуры, предоставляющие муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением культуры, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в информации;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.3.7. Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения, получателю в письменной форме и по желанию получателя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Руководитель управления культуры
администрации города Белгорода**



Л.В.Грекова

Приложение № 1
к административному
регламенту предоставления
муниципальной услуги «Запись
на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

Перечень учреждений культуры, представляющих муниципальную услугу

№ п/п	Наименование учреждения	e-mail	Адрес	Телефон	Сайт	Режим работы
1.	МБУК «Централизованная библиотечная система города Белгорода»	cbs@belgorod.com	г. Белгород, ул. Н. Островского, д.14	(4722) 34-75-51	cbs-belgorod.ru, цбс-белгород.рф	Понедельник-пятница с 09:00 до 20:00 суббота с 10:00 до 18:00 воскресенье - выходной
2.	МБУК «Выставочный зал «Родина»	artunionbel@yandex.ru, vzrodina@gmail.com	г. Белгород, пр.Б.Хмельницкого, д.71	(4722) 32-71-66; 32-37-53	www.vystavochnyi- zal-rodina.ru	Вторник-суббота с 11:00 до 19:00 воскресенье с 11:00 до 17:00 понедельник - выходной
3.	МБУК «Белгородская галерея фотоискусства им. В.А.Собровина»	galery31@mail.ru	г. Белгород, ул. Попова, д.69	(4722) 34-72-66, 31-35-36	bfgallery.ru	Вторник- воскресенье с 10:00 до 19:00 перерыв с 14:00 до 15:00 понедельник - выходной
4.	Управление культуры администрации города Белгорода	kultura31@mail.beladm.ru	г. Белгород, Гражданский проспект, д. 61-а	8 (4722) 32-15-98, 32-72-99	www.kultura31.ru	Понедельник-пятница с 09:00 до 18:00 перерыв с 13:00 до 14:00 суббота, воскресенье - выходные дни

Руководитель управления культуры
администрации города Белгорода



Л.В.Грекова

**Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии»**

(форма)

Заявление об оказании муниципальной услуги

Руководителю

_____ (полное наименование учреждения культуры)

Ф.И.О.

от _____

Ф.И.О.

_____ (адрес, контактный телефон, адрес электронной почты)

Заявление

Прошу Вас записать на

_____ (наименование обзорной, тематической, интерактивной экскурсии)

Численность экскурсионной группы _____ человек

Дата проведения экскурсии « ____ » _____ 20__ года

Время проведения экскурсии _____ часов _____ мин

Сведения о наличии прав на льготное посещение (при наличии документов, удостоверяющих льготу) _____

Конечный результат предоставления муниципальной услуги прошу: вручить при личном обращении, уведомить по телефону, уведомить по электронной почте, направить почтовым отправлением (нужное подчеркнуть).

« ____ » _____ 20__ года

_____ (подпись)

**Руководитель управления культуры
администрации города Белгорода**



Л.В.Грекова

**Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии»**

(форма)

**Журнал
записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии**

№ п/п	Наименование исполнителя муниципальной услуги	ФИО заявителя (наименование юридического лица)	Адрес заявителя контактный телефон, адрес электронной почты	Название экскурсии	Численность экскурсионной группы	Дата и время проведения экскурсии	Сведения о наличии прав на льготное посещение	Дата уведомления получателя о записи на экскурсию
1	2	3	4	5	6	7	8	9

**Руководитель управления культуры
администрации города Белгорода**

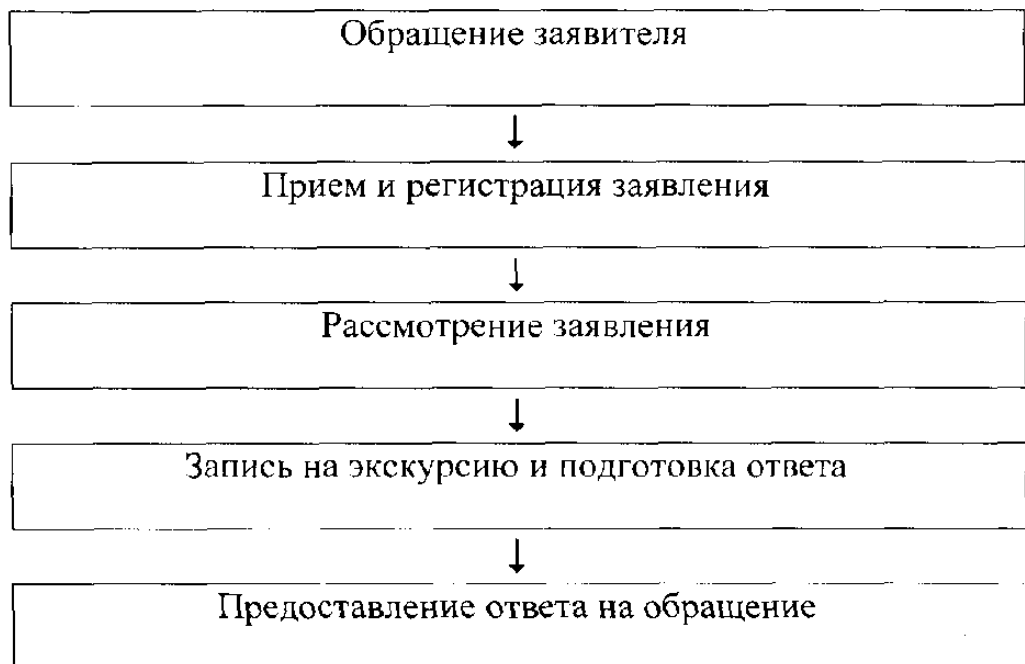


Л.В. Грекова

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

БЛОК-СХЕМА

последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги



Руководитель управления культуры
администрации города Белгорода

Л.В.Грекова