

**Административный регламент
предоставления муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр
туризма «Русские крылья»» муниципальной услуги
по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии**

1. Общие положения

Административный регламент (далее – Регламент) предоставления Муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – Муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления Муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении Муниципальной услуги, а также определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении Муниципальной услуги.

1.1. Предмет регулирования Регламента

Предметом регулирования Регламента являются отношения, возникающие между заявителями и Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр туризма «Русские крылья»» городского округа город Чкаловск Нижегородской области (далее – Учреждение), связанные с предоставлением муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - Муниципальная услуга).

Настоящий Регламент определяет сроки и последовательность оказания Муниципальной услуги, порядок взаимодействия получателей Муниципальной услуги и должностных лиц (сотрудников) Учреждения при осуществлении полномочий по оказанию Муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителями (получателями) Муниципальной услуги выступают любые юридические и физические лица:

- юридические лица независимо от организационно-правовой формы;
- физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации.

Заявителями на льготных условиях являются:

- дети дошкольного возраста;
- курсанты образовательных учреждений Министерства обороны РФ, Министерства внутренних дел РФ, Федеральной службы безопасности РФ и МЧС России;
- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы;
- Герои Социалистического Труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- бывшие несовершеннолетние - узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны;
- инвалиды I и II группы (граждане Российской Федерации);
- инвалиды с повреждениями опорно-двигательного аппарата, лишенные полноценной возможности передвигаться самостоятельно, с одним сопровождающим;
- инвалиды-колясочники с одним сопровождающим;
- многодетные семьи;
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву (граждане Российской Федерации);
- сотрудники музеев Российской Федерации; члены творческих союзов Российской Федерации (художников, дизайнеров, архитекторов).

1.3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления Муниципальной услуги

1.3.1. Местонахождение Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр туризма «Русские крылья»»:

606540, Нижегородская область, город Чкаловск, улица Чкалова, дом 4.

Почтовый адрес: 606540, Нижегородская область, город Чкаловск, улица Чкалова, дом 4.

Справочные телефоны

- руководитель: 8(83160) 4-20-51;
- специалисты: 8(83160) 4-15-38;
- общий: 8(83160) 4-22-50;
- факс: 8(83160) 4-20-51;
- адрес электронной почты Учреждения: complexchk@mail.ru;
- адрес интернет-сайта Учреждения: русскиекрылья.рф
- адрес электронной почты отдела культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области: min-kult.chkalovsk@yandex.ru
- адрес интернет-сайта отдела культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области: chkalovsk-tur.ru

1.3.2. График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления Муниципальной услуги специалистами Учреждения:

Выходной день - понедельник

Вторник – воскресенье - 9.00 – 16.00, без перерыва на обед

Санитарный день – последняя среда каждого месяца.

1.3.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления Муниципальной услуги.

Формами предоставления Информации о порядке предоставления Муниципальной услуги являются:

- предоставление Информации по запросу заявителя (получателя), поступившему при личном обращении, либо по телефону;
- предоставление Информации по запросу заявителя (получателя), направленному почтовой связью или по электронной почте;
- предоставления Информации путем публичного информирования.

1.3.3.1. Предоставление информации по запросу заявителя (получателя), поступившему при личном обращении, либо по телефону.

При личном обращении (по телефону) заявителя (получателя), должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный лицом вопрос, относящейся к предоставляемой Муниципальной услуге, при этом время устной консультации по телефону не должно превышать - 15 (пятнадцать) минут.

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

1.3.3.2. Предоставление информации по запросу заявителя (получателя), направленному почтовой связью или по электронной почте.

Информирование пользователя о порядке предоставления Муниципальной услуги ответственными лицами производится:

- письменно - на основании письменного обращения в Учреждение;
- по телефонам Учреждения: 8(83160) 4-20-51; 4-22-50; 4-15-38
- по электронной почте: complexchk@mail.ru;
- посредством личного обращения граждан или уполномоченных представителей организаций (далее заявитель).

Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом Учреждения и ответственным за размещение информации на сайте в форме письменного текста в электронном виде в течение 1 рабочего дня после получения запроса.

Рекомендуемая форма заявления размещена в Приложении 1 к настоящему Регламенту. Заявление должно быть написано на русском языке. В тексте заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. В заявлении четко указывается фамилия, имя, отчество и место регистрации заявителя.

Должностное лицо, которому поручена подготовка информации, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

В ответе на письменное обращение заявителя (получателя) должностное лицо, осуществляющее подготовку ответа, указывает свою должность, фамилию, имя, отчество, а также номер телефона для справок.

Срок подготовки ответа на письменное обращение, не должен превышать двух дней с момента регистрации обращения.

1.3.3.3. Предоставления информации о порядке предоставления Муниципальной услуги путем публичного информирования.

Предоставление информации о порядке предоставления Муниципальной услуги путем публичного информирования, осуществляется через размещение в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), включая официальный сайт отдела культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области.

1.3.4. На информационных стендах в помещении Учреждения, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

- полный почтовый адрес;
- справочные номера телефонов;
- график работы исполнителя Муниципальной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления Муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов, ответственных за предоставление Муниципальной услуги;
- образец жалобы на действие (бездействие) должностного лица.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.5. Информирование о предоставлении Муниципальной услуги может осуществляться в Многофункциональном центре (далее – МФЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг.

Местонахождение МФЦ: 606541, Нижегородская область, город Чкаловск, улица Краснофлотская, дом 11.

Почтовый адрес: 606541, Нижегородская область, город Чкаловск, улица Краснофлотская, дом 11.

Справочные телефоны

- руководитель: 8(83160) 4-10-47;
- специалисты: 8(83160) 4-10-57;
- адрес интернет-сайта: mfc-chk.ru

График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления Муниципальной услуги специалистами МФЦ:

Выходной день - воскресенье

Понедельник – среда, пятница - 8.00 – 17.00, без перерыва на обед

Четверг - 8.00 – 20.00, без перерыва на обед

Суббота - 8.00 – 13.00, без перерыва на обед

Информация о порядке предоставления Муниципальной услуги также размещается на стендах в здании МФЦ.

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

2.1. Наименование Муниципальной услуги

Наименование Муниципальной услуги - «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии». Настоящая Муниципальная услуга предусматривает процедуру регистрации записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии физических и юридических лиц.

2.2.Наименование Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу

Организацию предоставления Муниципальной услуги осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр туризма «Русские крылья»». Непосредственным исполнителем Муниципальной услуги является Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр туризма «Русские крылья»».

График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления Муниципальной услуги:

Выходной день - понедельник

Вторник – воскресенье - 09.00 – 16.00, без перерыва на обед

Санитарный день – последняя среда каждого месяца

В предоставлении Муниципальной услуги участвует МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг. МФЦ осуществляет прием документов.

2.3.Результат предоставления Муниципальной услуги

Результатом предоставления Муниципальной услуги является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или отказ в предоставлении Муниципальной услуги.

2.4.Сроки предоставления Муниципальной услуги

Услуга предоставляется в течение текущего года, в режиме работы Учреждения. Выходной день - понедельник.

Срок получения результата предоставления Муниципальной услуги зависит от способа подачи запроса:

- по телефону - немедленно или в течение 15 минут;
- в письменном виде - в течение двух календарных дней;
- в электронном виде с момента формирования запроса - в течение двух календарных дней.

Приём и регистрация письменного обращения осуществляется до двух дней, в случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Максимальный срок ожидания при личной подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

Срок ожидания при предоставлении Муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей ограничивается технической возможностью интернет-провайдера в предоставлении скорости доступа к ресурсам сети Интернет.

Срок предоставления Муниципальной услуги МФЦ осуществляется с момента регистрации документов в течение одного календарного дня.

2.5.Нормативно-правовое регулирование предоставления Муниципальной услуги

Юридическими фактами, выступающими основанием для начала предоставления Муниципальной услуги являются письменное или устное обращение физических или юридических лиц в Учреждение.

Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (ред. от 23.02.2011 № 19-ФЗ);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 06.04.2011) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (принят ГД ФС РФ 07.07.2011г.
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах - организации местного самоуправления в Российской Федерации;

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

Иными нормативными документами, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы организаций.

2.6. Перечень документов, необходимых для получения Муниципальной услуги

2.6.1. Документом, необходимым для получения заявителем Муниципальной услуги, является заявление с обязательным указанием:

- наименования Учреждения, в которое обращается заявитель;
- фамилии, имени и отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ – для физических лиц;
- полного наименования, адреса места нахождения – для юридических лиц;
- перечень обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые заявитель желает записаться.

Рекомендуемая форма заявления размещена в Приложении №1 к настоящему Регламенту.

2.6.2. Заявление может быть подано как при личном обращении в Учреждение, так и направлено почтовой, телеграфной, факсимильной связью или по электронной почте.

2.6.3. Заявление должно быть написано на русском языке. В тексте заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. В заявлении четко указывается фамилия, имя, отчество и место регистрации заявителя, а также ставится личная подпись под пунктом: «Даю согласие на обработку моих персональных данных в соответствии со ст.9 Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»».

Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Муниципальной услуги;
- представления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих Муниципальные услуги, органов местного самоуправления либо организаций, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами (п.2 вступает в силу с 1 января 2013 года).

2.7. Муниципальная услуга может предоставляться в электронном виде

Муниципальная услуга может предоставляться в электронном виде с использованием Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги

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

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги

В ходе личного приема получателю Муниципальной услуги может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Получатель Муниципальной услуги вправе получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления, одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении заявителя, направившего обращение;
- если в перечне обзорных, тематических и интерактивных экскурсий отсутствуют экскурсии, на которые заявитель желает записаться.

2.9.1. Показатели доступности Муниципальной услуги:

- услуга предоставляется бесплатно;
- режим работы Учреждения установлен с учетом потребностей посетителей;
- транспортная доступность к местам предоставления Муниципальной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга;
- обеспечение возможности направления заявления в Учреждение по электронной почте;
- размещение информации о порядке предоставления Муниципальной услуги на официальном сайте отдела культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области.

2.9.2. Показатели качества Муниципальной услуги:

- соблюдение срока предоставления Муниципальной услуги;
- соблюдение срока ожидания в очереди при предоставлении Муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении Муниципальной услуги

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя
Показатели доступности		
Наличие возможности получения Муниципальной услуги в электронном виде (в соответствии с этапами перевода Муниципальных услуг на предоставление в электронном виде)	Да/нет	да
Показатели качества		
Удельный вес рассмотренных в установленный срок заявлений на предоставление Муниципальной услуги в общем количестве заявлений на предоставление Муниципальной услуги	%	100
Удельный вес обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление Муниципальной услуги	%	0

2.10. Сведения о стоимости предоставления Муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении Муниципальной услуги и получении результата Муниципальной услуги

Не должен превышать 15 минут.

2.12. Срок регистрации заявления о предоставлении Муниципальной услуги

Заявление о предоставлении Муниципальной услуги регистрируется при его поступлении.

Заявление о предоставлении Муниципальной услуги в МФЦ регистрируется в течение одного календарного дня.

2.13. Требования к местам предоставления Муниципальной услуги

2.13.1. Требования к помещениям Учреждения и МФЦ, в которых предоставляются Муниципальная услуга.

Помещения, в которых предоставляются Муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещённому освещению жилых и общественных зданий СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03».

Муниципальная услуга предоставляется по адресам:

606540, Нижегородская область, город Чкаловск, улица Чкалова, дом 4;

606541, Нижегородская область, город Чкаловск, улица Краснофлотская, дом 11.

Каждое рабочее место должностных лиц должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

2.13.2. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении Муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов.

Места для заполнения запросов о предоставлении Муниципальной услуги оборудуются столами, стульями, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

Информационные стенды, расположенные в местах предоставления Муниципальной услуги, содержат:

- информацию о порядке предоставления Муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов, ответственных за предоставление Муниципальной услуги;
- образец жалобы на действие (бездействие) должностного лица.

Места ожидания в очереди на приём к специалисту, должны быть оборудованы стульями и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, не менее двух мест на каждого специалиста, ведущего приём граждан.

На территории, прилегающей к зданию (строению), в котором осуществляется приём граждан, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ граждан к парковочным местам является бесплатным.

2.13.3. Требования к оформлению входа в здание:

- здание должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение;
- вход в здания должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:
 - наименование;
 - место нахождения;
 - режим работы.

2.13.4. Требования к местам для информирования заявителей.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами; информационные стенды, столы для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

2.13.5. Требования к местам приёма заявителей:

- кабинеты приёма заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:
- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление Муниципальной услуги.

2.14. Показатели доступности и качества Муниципальных услуг

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

3.1.1. Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Блок-схемой (Приложение №2) и включает в себя:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращения заявителя.

3.1.2. Последовательность административных действий (процедур) при записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии при личном обращении заявителя:

- при личном обращении (по телефону) заявителя, сотрудник Учреждения должен представиться; указать фамилию, имя и отчество; сообщить занимаемую должность; предложить представиться собеседнику; выслушать и уточнить суть вопроса; самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой Муниципальной услуге.

Если работник Учреждения, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста Учреждения.

При личном обращении заявителя в МФЦ для предоставления Муниципальной услуги сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, уточняет предмет обращения заявителя в МФЦ, а также:

- соответствие Муниципальной услуги перечню предоставляемых муниципальных услуг на базе МФЦ;
- устанавливает личность заявителя либо личность и полномочия представителя заявителя путем сличения документов;
- проверяет отсутствие в запросе (заявлении) о предоставлении Муниципальной услуги незаполненных обязательных полей формы запроса (заявления), неговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать содержание запроса (заявления), если он (оно) не составляется в электронном виде;
- проверяет комплексность документов, а также соответствие предоставленных документов установленным требованиям;
- снимает копии с предоставленных документов и заверяет их (в том случае, если указание на такое право имеется в договорах, соглашениях и в действующем законодательстве);
- разъясняет заявителю об имеющихся недостатках в предоставленных документах на предоставление Муниципальной услуги, основаниях для отказа в приеме документов, основаниях для отказа в предоставлении Муниципальной услуги; основаниях для приостановления Муниципальной услуги;
- предлагает с согласия заявителя устранить выявленные недостатки в заявлении непосредственно в МФЦ, если такая возможность имеется;
- разъясняет заявителю возможность обращения к сотруднику МФЦ за содействием в устранении недостатков;
- при согласии заявителя устранить выявленные недостатки возвращает их заявителю без регистрации документов;
- при отсутствии оснований для отказа в приеме документов, регистрирует их;
- оформляет и выдает заявителю расписку в регистрации запроса (заявления) о предоставлении Муниципальной услуги и предоставленных документов, при этом сотрудник МФЦ уточняет у заявителя предпочтительный способ получения результата услуги – в МФЦ, либо через почтовое отделение;

- в случае наличия оснований для отказа в приеме документов – возвращает документы заявителю с обоснованием причин отказа.

В случае отсутствия у заявителя оформленного заявления на предоставление услуги сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, оказывает содействие в оформлении заявления на предоставление Муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства, в том числе с использованием программных средств. В оформлении заявления заявитель собственноручно указывает свою фамилию, имя и отчество, ставит дату и подпись.

Сформированный пакет документов, необходимый для предоставления Муниципальной услуги, в течение одного дня доставляется сотрудником МФЦ, ответственным за доставку документов, в уполномоченный орган. Специалист уполномоченного органа, ответственный за прием документов, выдает расписку (либо опись) о принятии предоставленных документов, которая возвращается в МФЦ.

Дальнейшее рассмотрение поступившего из МФЦ от заявителя запроса (заявления) о предоставлении Муниципальной услуги и предоставленных заявителем документов осуществляется уполномоченным органом в порядке, установленном Регламентом.

Для регистрации обращения специалист Учреждения принимает следующие сведения о получателе Муниципальной услуги:

- фамилия, имя и отчество заявителя, телефон, электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ – для физических лиц; полное наименование, фамилия, имя, отчество контактного лица, телефон, электронный адрес – для юридических лиц;
- наименование темы экскурсии, на которую заявитель желает записаться;
- удобные для заявителя дата и время проведения экскурсии;
- предполагаемое количество посетителей экскурсии, их возрастная категория, сфера деятельности.

Подать документы на предоставление Муниципальной услуги можно через МФЦ.

Сотрудник МФЦ вправе помочь заявителю составить заявление либо заполнить его.

Рассмотрение обращения заявителя.

После получения необходимой информации от заявителя специалист Учреждения фиксирует запись в Журнале регистрации записей на экскурсии (Приложение №3), рассматривает обращение либо дает мотивированный отказ в предоставлении Муниципальной услуги.

3.1.3. Последовательность административных действий (процедур) при поступлении письменного запроса заявителя посредством почтовой связи или по электронной почте:

- прием и регистрация обращения заявителя.
Специалист Учреждения, ответственный за приём документов:
- устанавливает предмет обращения;
- проверяет наличие в заявлении всех необходимых реквизитов и данных заявителя;
- регистрирует заявление в книге учёта входящих документов установленной формы;
- не позднее следующего рабочего дня поступившее заявление передаётся специалисту Учреждения, ответственному за предоставление Муниципальной услуги.

Срок приема и регистрации документов не должен превышать одного рабочего дня.

Рассмотрение обращения и принятие решения о возможности предоставления Муниципальной услуги.

Заявление рассматривается специалистом, ответственным за предоставление Муниципальной услуги.

На основании изучения (анализа) документов специалист, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, принимает решение:

- о предоставлении информации;
- об отказе в предоставлении информации.

Решение об отказе принимается, если имеется основание, указанное в пункте 2.9 настоящего Регламента.

Срок рассмотрения документов и принятия решения не должен превышать двух рабочих дней с момента их поступления специалисту, ответственному за предоставление Муниципальной услуги.

Подготовка ответа на обращение.

Специалист Учреждения фиксирует запись на экскурсию в Журнале регистрации записей на экскурсии.

Решение об отказе в предоставлении Муниципальной услуги оформляется работником Учреждения в виде уведомления с указанием причин, послуживших основанием для отказа (Приложение №4). Уведомление подписывается руководителем Учреждения.

Предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) Муниципальной услуги.

Работник, ответственный за приём документов, в течение одного рабочего дня регистрирует документ, являющийся результатом предоставления Муниципальной услуги, и не позднее следующего дня направляет его заявителю.

Если в заявлении указано на желание заявителя получить результат предоставления Муниципальной услуги лично, и имеется его контактный телефон, специалист, ответственный за приём документов, в день регистрации извещает заявителя о готовности документа, являющегося результатом предоставления Муниципальной услуги и возможности его получения.

При информировании в форме ответов на обращения, полученных по электронной почте, ответ направляется на электронный адрес заявителя.

3.2. Основанием предоставления Муниципальной услуги

Основанием предоставления Муниципальной услуги является личное обращение получателя услуги в Учреждение

4. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Контроль соблюдения последовательности действий

Контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Муниципальной услуги, осуществляет руководителем Учреждения.

4.2. Текущий контроль

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами, осуществляется руководителем Учреждения. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, и периодичность осуществления контроля устанавливается приказами начальника отдела культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области.

4.3. Проверка полноты и качества предоставления Муниципальной услуги

Проверка полноты и качества предоставления Муниципальной услуги осуществляется на основании приказов по Учреждению.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании планов работы Учреждения) и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Периодичность проведения плановых проверок - один раз в год. Основанием внеплановых проверок является конкретное обращение, жалоба заявителя.

4.4. Результаты проверок

По результатам проверок руководитель Учреждения дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение, принимает решение о принятии мер дисциплинарного характера.

4.5. Специалисты Учреждения, ответственные за предоставление Муниципальной услуги

Специалисты Учреждения, ответственные за предоставление Муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных настоящим Регламентом, ответственность за решение действий (бездействий), в соответствии с действующим законодательством.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, а также должностных лиц

Жалоба может быть направлена через МФЦ в том случае, если имеется соответствующее соглашение.

Жалоба на действия сотрудника МФЦ, если это связано с порядком предоставления Муниципальной услуги, подается руководителю МФЦ.

5.1. Действия (бездействия) и решения должностных лиц

Действия (бездействия) и решения должностных лиц, ответственных за предоставление Муниципальной услуги, принятые в рамках предоставления Муниципальной услуги, могут быть обжалованы в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.2. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) должностного лица в досудебном порядке.

Получатели Муниципальной услуги вправе обжаловать действие (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за предоставление Муниципальной услуги:

- руководителю Учреждения.

5.2.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное заявление (предложение, обращение) (Приложение №5).

5.2.2. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать тридцать дней с момента регистрации такого обращения. В исключительных случаях, когда для проверки и решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление сроков ее рассмотрения, но не более чем на тридцать дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.2.3. Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- наименование муниципального органа, в который направляется письменное обращение, либо должность, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или обжалуемого решения, действия (бездействия);
- личная подпись заявителя и дата.

Дополнительно в заявлении (обращении, предложении) могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых получатель Муниципальной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения).

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены. Обращение подписывается заявителем.

5.3. По результатам рассмотрения обращения заявителя уполномоченным должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в его удовлетворении.

По результатам рассмотрения обращения заявителя уполномоченным должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в его удовлетворении (Приложение №6).

5.3.1.Обращение заявителя не рассматривается в следующих случаях:

- не указана фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению. В случае если прочтению поддается фамилия и почтовый адрес заявителя, ему сообщается о данной причине отказа в рассмотрении;
- если в обращении обжалуется судебное решение. Такое обращение возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3.2.Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение к соответствующему должностному лицу отдела культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области.

5.3.3.Уполномоченное должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3.4.В случае, если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Центр или администрацию городского округа город Чкаловск Нижегородской области, осуществляющий предоставление Муниципальной услуги или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.3.5.Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.3.6.Заявителю должно быть сообщено о невозможности рассмотрения обращения в десятидневный срок со дня его получения и регистрации.

5.4. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях или бездействии должностных лиц

Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях или бездействии должностных лиц Учреждения руководителю Учреждения по телефону: 8(83160) 4-20-51 и электронной почте Учреждения, а также начальнику отдела культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области по номеру телефона: 8(83160) 4-21-60, на официальный сайт отдела культуры, туризма и спорта администрации городской округ город Чкаловск Нижегородской области в сети Интернет и по электронной почте отдела культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области.

В таком сообщении рекомендуется дать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;

- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

5.5. Заявитель вправе обжаловать решение

Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления Муниципальной услуги, действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к Регламенту
предоставления Муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

Генеральному директору МБУК
«Центр туризма «Русские крылья»»
от получателя Муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

(фамилия, имя, отчество)

(юридическое или физическое лицо)

(место регистрации, адрес)

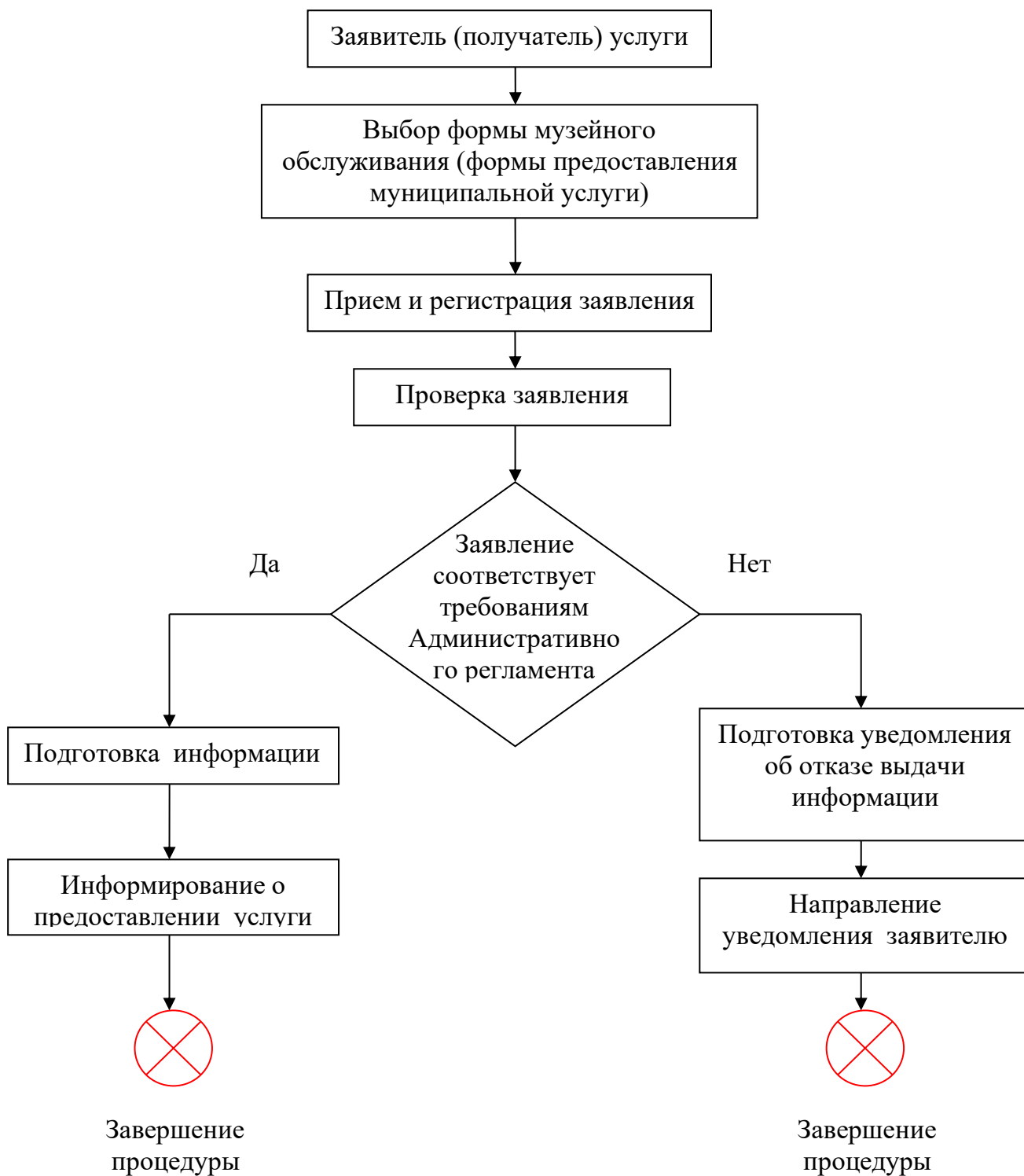
ЗАЯВЛЕНИЕ

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

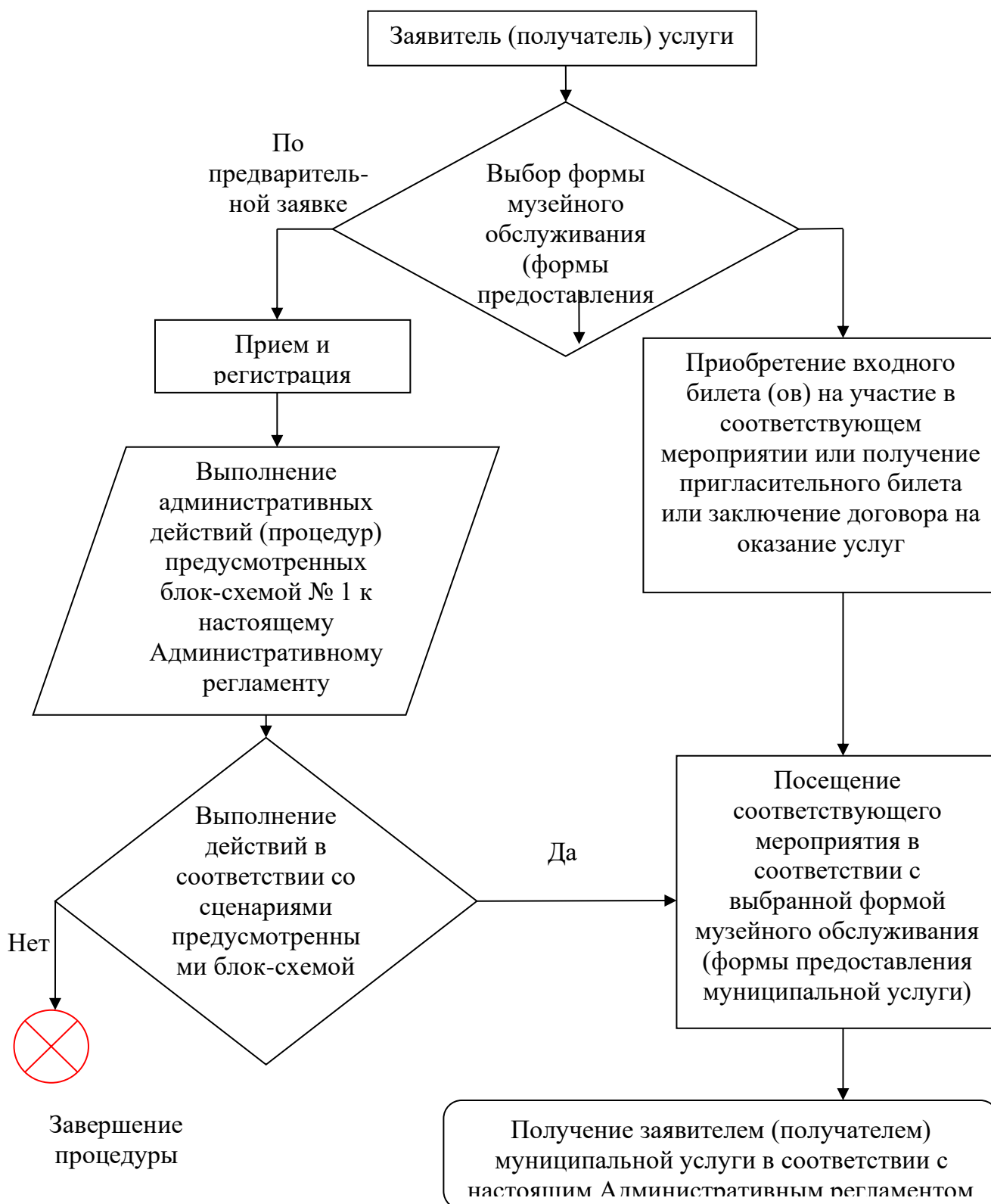
(дата)

(подпись)

БЛОК-СХЕМА №1
последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги,
в части подачи заявителем (получателем) предварительной заявки
на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,
проводимые
Муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Центр туризма «Русские крылья»»



БЛОК-СХЕМА №2
последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги



ЖУРНАЛ УЧЁТА
записей на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

Дата проведения экскурсии	Наименование экскурсии	Предполагаемое количество посетителей экскурсии, их возрастная категория, сфера деятельности	ФИО заявителя, контактные данные	Стоимость билета	Отметка принявшего заявление

**Приложение №4
к Регламенту
предоставления Муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

место
для
штампа

Руководителю

наименование юридического, физического лица

Ф.И.О.

адрес

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе _____

На Ваш запрос администрация:

(место нахождения объекта)

не представляется возможным, поскольку

(указывается причина)

(должность лица, подписавшего сообщение)

(подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.

Ф.И.О. Исполнителя Телефон

**ЖАЛОБА НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
ОРГАНА**

ИЛИ ЕГО ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА

Исх. от _____ N _____
(управления)

Наименование органа

Жалоба

* Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица:

* Местонахождение юридического лица, физического лица :

(фактический адрес)

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Код учета: ИНН _____

* Ф.И.О. руководителя юридического
лица: _____

* на действия (бездействие):

(наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа)

* существо жалобы:

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием) со ссылками на пункты регламента)

Поля, отмеченные звездочкой (*), обязательны для заполнения.

Перечень прилагаемой документации:

МП

(подпись руководителя юридического лица, физического лица)

РЕШЕНИЕ

**ПО ЖАЛОБЕ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНА ИЛИ ЕГО
ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА**

Исх. от ____ N _____

РЕШЕНИЕ

по жалобе на решение, действие (бездействие)
органа или его должностного лица

Наименование органа или должность, фамилия и инициалы
должностного лица органа, принявшего решение по жалобе:

Наименование юридического лица или Ф.И.О. физического лица, обратившегося с
жалобой _____

Номер жалобы, дата и место принятия решения: _____

Изложение жалобы по существу: _____

Изложение возражений, объяснений заявителя: _____

УСТАНОВЛЕНО:

фактические и иные обстоятельства дела, установленные органом или должностным
лицом, рассматривающим жалобу:

Доказательства, на которых основаны выводы по результатам рассмотрения жалобы:

Законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался орган
или должностное лицо при принятии решения, и мотивы, по которым орган или
должностное лицо не применил законы и иные нормативные правовые акты, на которые
ссылался заявитель:

На основании изложенного

РЕШЕНО:

1. _____
(решение, принятое в отношении обжалованного

действия (бездействия), признано правомерным или неправомерным полностью,

или частично, или отменено полностью или частично)

2. _____
(решение принято по существу жалобы, удовлетворена
или не удовлетворена полностью или частично)

3. _____
(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных нарушений, если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)

Настоящее решение может быть обжаловано в суде, арбитражном суде.
Копия настоящего решения направлена по адресу:

(должность лица уполномоченного,
принявшего решение по жалобе)

(подпись)

(инициалы, фамилия)