

УТВЕРЖДЕН

Приказом управления культуры Администрации города Нижний Тагил
№ 28 от 29.02.2012 года (с изменениями
от 27.12.2012 № 135)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории муниципального образования город Нижний Тагил»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Регламента.

1.1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории муниципального образования город Нижний Тагил» (далее – Административный регламент) разработан во исполнение федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функции)» и постановления Администрации города Нижний Тагил от 30.06.2011 № 1315 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения результативности и качества предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о культурно-досуговых услугах на территории муниципального образования город Нижний Тагил (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются физические лица без ограничений и 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.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»;
- Муниципальным казенным учреждением культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал».

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах органа местного самоуправления, осуществляющего полномочия в сфере культуры, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу

гу (далее – Учреждения), приводится в Приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

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

1) непосредственно в помещениях Учреждений: 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 Управление культуры Администрации города Нижний Тагил, в Учреждения - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4) на официальном Интернет сайте города Нижний Тагил <http://ntagil.org>;

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

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

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

1.3.3. На официальном сайте города Нижний Тагил размещается следующая информация:

1) полное наименование и полные почтовые адреса Администрации города Нижний Тагил, Управления и Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу;

2) номера справочных телефонов Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу;

3) блок-схема, наглядно отображающая алгоритм выполнения муниципальной услуги;

4) адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>);

5) адрес региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://pgu.midural.ru/web/guest/mai>).

1.3.4. Консультации оказываются ответственными лицами Учреждений по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) об официальном сайте города Нижний Тагил; федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; электронных адресах Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу;

3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории муниципального образования город Нижний Тагил», краткое наименование: «Запись на экскурсии на территории муниципального образования город Нижний Тагил».

2.2. Наименование муниципальных учреждений культуры города Нижний Тагил, предоставляющих муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

- Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»;
- Муниципальным казенным учреждением культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал».

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

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

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

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

- 1) по телефону;
- 2) на информационных стендах учреждений;
- 3) посредством внешней рекламы;
- 4) по электронной почте;
- 5) посредством личного обращения;
- 6) в сети Интернет;
- 7) по письменным обращениям (запросам).

2.4.2. При использовании средств телефонной связи информация о времени и месте обзорных, тематических и интерактивных экскурсий и запись на них предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное 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.

В случае если сотрудники музея не могут ответить на вопрос получателя муниципальной услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения.

2.4.3. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях Учреждений, информация должна предоставляться в соответствии с режимом работы учреждения, на официальном сайте города Нижний Тагил – круглосуточно.

2.4.4. Информация и внешняя реклама в городе Нижний Тагил в связи с проведением передвижных выставок должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться, не позднее, чем за 10 дней до их проведения.

Информация о передвижных выставках предоставляется не позднее, чем за 15 дней до их проведения.

Информация и внешняя реклама о проведении передвижных выставок за пределами Свердловской области в Российской Федерации и (или) за рубежом должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться, не позднее, чем за 30 календарных дней в соответствии с настоящим административным регламентом.

2.4.5. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на

электронный адрес обратившегося, в срок не позднее 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

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

2.4.7. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение должен быть направлен на почтовый адрес заявителя в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения в соответствующем Журнале входящей корреспонденции муниципального учреждения культуры.

2.4.8. Граждане, обратившиеся в музей 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.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования.

2.5.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. Федеральных законов от 06.04.2011 г. № 65-ФЗ, от 01.07.2011 г. № 169-ФЗ, от 11.07.2011 г. № 200-ФЗ, от 18.07.2011 г. № 239-ФЗ, от 03.12.2011 г. № 383-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 27.06.2011 г. № 162-ФЗ) («Российская газета», 2010, 30 июля, № 168; 2011, 8 апреля, № 75; 4 июля, № 142; 15 июля, № 153; 21 июля, № 157; 9 декабря, № 278; 30 июня, № 139);

3) Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (в ред. Федерального закона от 11.07.2011 г. № 200-ФЗ) («Российская газета», 2009, 13 февраля, № 25; 2011, 15 июля, № 153);

4) Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (в ред. Федеральных законов от 27.07.2010 г. № 227-ФЗ, от 06.04.2011 г. № 65-ФЗ) («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165; 2010, 2 августа, № 169; 2011, 8 апреля, № 75);

5) Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 г. № 126-ФЗ, от 27.07.2010 г. № 227-ФЗ) («Российская газета», 2006, 5 мая, № 95; 2010, 2 июля, № 144; 2 августа, № 169);

6) Федеральный закон от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. № 2-ФЗ, от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ; от 30.12.2001 г. № 196-ФЗ, от 22.08.2004 г. № 122-ФЗ, от 02.11.2004 г. № 127-ФЗ, от 21.12.2004 г. № 171-ФЗ, от 27.07.2006 г. № 140-ФЗ, от 16.10.2006 г. № 160-ФЗ, от 25.10.2007 г. № 234-ФЗ, от 23.07.2008 г. № 160-ФЗ, от 03.06.2009 г. № 121-ФЗ, от 23.11.2009 г. № 261-ФЗ, от 27.06.2011 г. № 162-ФЗ, от 18.07.2011 г. № 242-ФЗ) («Российская газета», 1996, 16 января, № 8; 1999, 21 декабря, № 253; 2001, 31 декабря, № 256; 2004, 31 августа, № 188; 5 ноября, № 246; 29 декабря, № 289; 2006, 29 июля, № 165; 18 октября, № 233; 2007, 27 октября, № 241; 2008, 25 июля, № 158; 2009, 10 июня, № 104; 27 ноября, № 226; 2011, 30 июня, № 139; 25 июля, № 160);

7) Федеральный закон от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федеральных законов от 23.06.1999 г. № 115-ФЗ, от 22.08.2004 г. № 122-ФЗ от 31.12.2005 г. № 199-ФЗ, от 03.11.2006 г. № 175-ФЗ, от 29.12.2006 г. № 258-ФЗ, от 23.07.2008 г. № 160-ФЗ, от 21.12.2009 г. № 335-ФЗ, от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ) («Российская газета», 1992, 17 ноября, № 248; 1999, 2 июля, № 124; 2004, 31 августа, № 188; 2005, 31 декабря, № 297; 2006, 8 ноября, 250; 31 декабря, № 297; 2008, 25 июля, 158; 2009, 23 декабря, № 247; 2010, 12 мая, № 100);

8) Федеральный закон «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.1993 г. № 4866-1 (в ред. Федеральных законов от 14.12.1995 г. № 197-ФЗ, от 09.02.2009 г. № 4-ФЗ («Российская газета», 1993, 12 мая, № 89; 1995, 26 декабря, № 245; 2009, 13 февраля, № 25);

9) Федеральный закон от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (в ред. Федеральных законов от 28.04.2009 г. № 60-ФЗ, от 17.07.2009 г. № 164-ФЗ, от 23.11.2009 г. № 261-ФЗ, от 27.12.2009 г. № 365-ФЗ, от 22.04.2010 г. № 65-ФЗ, от 26.04.2010 г. № 66-ФЗ, от 27.07.2010 г. № 191-ФЗ, от 27.07.2010 г. № 224-ФЗ, от 27.07.2010 г. № 227-ФЗ, от 30.07.2010 г. № 2420-ФЗ, от 28.12.2010 г. № 408-ФЗ, от 21.04.2011 г. № 69-ФЗ, от 04.06.2011 г. № 123-ФЗ, от 01.07.2011 г. № 169-ФЗ, от 18.07.2011 г. № 242-ФЗ, с изменениями, внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 327-ФЗ) («Российская газета», 2008, 30 декабря, № 266; 30 апреля, № 76; 2009, 23 июля, № 134; 27 ноября, № 226; 29 декабря, № 252; 2010, 27 апреля, № 89; 28 апреля, № 90; 30 июля, № 168; 2 августа, № 169; 3 августа, № 170; 31 декабря, № 297; 2011, 25 апреля, № 88; 7 июня, № 121; 4 июля, № 142; 25 июля, № 160; 2011, 26 ноября, № 266с);

10) распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (в ред. распоряжений Правительства РФ от 07.09.2010 г. № 1506-р, от 28.12.2011 г. № 2415-р) («Российская газета», 2009, 23 декабря, № 247; «Собрание законодательства РФ» 2010, 13 сентября, № 37, ст. 4777; 2012, 9 января, № 2, ст. 375);

11) распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 г. № 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», 2011, 29 апреля, № 93);

12) Областной закон от 22 июля 1997 года № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области» («Областная газета», 1997, 30 июля, № 113), с изменениями, внесенными Законами Свердловской области от 28 марта 2005 года № 14-ОЗ («Областная газета», 2005, 30 марта, № 82-84), от 14 июня 2005 года № 55-ОЗ («Областная газета», 2005, 15 июня, № 170-171), от 20 марта 2006 года № 15-ОЗ («Областная газета», 2006, 22 марта, № 81-82), от 19 ноября 2008 года № 106-ОЗ («Областная газета», 2008, 22 ноября, № 366-367), от 9 октября 2009 года № 81-ОЗ («Областная газета», 2009, 14 октября, № 303-307), от 23 декабря 2010 года № 114-ОЗ («Областная газета», 2010, 25 декабря, № 469-470);

13) распоряжение Правительства Свердловской области от 16.04.2012 г. № 637-РП «Об организации перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг во исполнение распоряжений Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. № 1993-р, от 28.12.2011 г. № 2415-р»;

14) Уставы Учреждений.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления Заявителем документов.

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении муниципальных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления Заявителем документов.

2.8. Указание на запрет требовать у заявителя предоставление документов.

Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для представления муниципальной услуги.

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

2.10. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- 2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 3) текст письменного или электронного обращения не поддается прочтению;
- 4) отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения музея;
- 5) завершение установленной законом процедуры ликвидации Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем.

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

2.11.1. Отсутствуют услуги, которые являются необходимыми и обязательными для получения муниципальной услуги.

2.11.2. Предоставление Заявителем документов, необходимых для получения муниципальной услуги, не предусмотрено настоящим Административным регламентом.

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

Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

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

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляются заявителю бесплатно.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче Заявителем письменного обращения непосредственно в Учреждение и общий максимальный срок приема обращения не должен превышать 30 минут.

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

2.15. Срок и порядок регистрации обращения Заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Письменное обращение Заявителя, в т. ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней со дня поступления в Учреждение.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.16.1. Места ожидания для граждан должны быть оборудованы: средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;

средствами оказания первой медицинской помощи;

местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;

посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т. д.);

столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т. д.).

2.16.2. В местах ожидания размещены стенды, терминалы с информацией о порядке предоставления государственной услуги.

2.16.3. Места ожидания соответствуют установленным санитарным требованиям.

2.16.4. Рабочие места должностных лиц Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

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

2.17.2. Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя:

1) на электронный адрес Учреждений;

2) в Учреждение одним из указанных в настоящем Административном регламенте способов.

2.17.3. 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.

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

3.1. Состав административных процедур.

3.1.1. Предоставление юридическим и физическим лицам 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 о твета или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении 2 к настоящему административному регламенту.

3.3. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.

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

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

3.3.1.2. Размещение информации осуществляется ежемесячно в обязательном порядке:

- путём размещения информации на специальном информационном стенде в Учреждении, в том числе в кассах Учреждения;
- путём размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Портале Государственных услуг Свердловской области, официальном сайте Администрации города Нижний Тагил.

3.3.1.3. Также размещение информации может осуществляться следующими способами:

- размещение внешней рекламы в населенных пунктах Свердловской области (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.

3.3.1.4. Лицами, ответственными за создание и своевременное размещение достоверной информации, являются:

- в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств» - Специалист по организации работы с посетителями, (контактная информация указана в Приложении 1 настоящего административного регламента);

- в Муниципальном казенном учреждении культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал» - Специалист по организации работы с посетителями (контактная информация указана в Приложении 1 настоящего административного регламента).

3.3.1.5. Лица, ответственные за создание и своевременное размещение достоверной Информации ежемесячно формируют, в том числе в электронном виде, сводные афиши, размещают указанными в пунктах 3.3.1.2. и 3.3.1.3. 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.

3.3.1.6. Информация со дня размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Портале Государственных услуг Свердловской области, официальном сайте Администрации города Нижний Тагил находится в свободном доступе. Периоды обновления информации не должны превышать одного календарного месяца.

3.2.1.7. Информация составляется и размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Портале Государственных услуг Свердловской области, официальном сайте города Нижний Тагил 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 Учреждений или проводимые Учреждениями на территории Свердловской области.

В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, размещённых в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Портале Государственных услуг Свердловской области, официальных сайтах Учреждений, вносятся поправки в течение 8 часов со дня принятия решения об изменениях.

3.3.1.8. Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение способами, указанными в пунктах 3.3.1.2. и 3.3.1.3. настоящего административного регламента, достоверной информации о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий и ежемесячное ее обновление.

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

3.3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Учреждение обращения Заявителя о записи на экскурсию.

Обращение может поступить одним из следующих способов:

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

3.3.2.2. Предоставление информации по устным запросам Заявителей, поступившим при личном обращении либо по телефону, осуществляется по адресу и телефону, указанным в Приложении №1 настоящего административного регламента.

3.3.2.3. Лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги по запросам Заявителей, поступившим при личном обращении либо обращении по телефону, являются:

- в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств» - Специалист по организации работы с посетителями, (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента);
- в Муниципальном казенном учреждении культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал» - Специалист по организации работы с посетителями;

ми, (контактная информация указана в приложении 1 настоящего административного регламента).

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

3.3.2.5. Предоставление муниципальной услуги по запросам Заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, осуществляется по почтовому или электронному адресам, указанным в Приложении 1 настоящего административного регламента.

3.3.2.6. 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.

3.3.2.7. При первичной обработке письменного обращения специалист 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.

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

3.3.2.9. 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.

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

3.3.2.11. Лицами, ответственными за организацию приёма, первичной обработки и регистрации обращения о предоставлении муниципальной услуги, являются:

- в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств» - кассир, секретарь, контактная информация указана в Приложении 1 настоящего административного регламента;

- в Муниципальном казенном учреждении культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал» - кассир, секретарь, контактная информация указана в Приложении 1 настоящего административного регламента.

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

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

3.3.3.2. 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 под-

готовку 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.

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

3.3.3.3. 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 Заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги и передает на подпись должностному лицу Учреждения, ответственному за подготовку ответа на обращение Заявителя о предоставлении муниципальной услуги информации.

3.3.3.4. Лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги по запросам Заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте, являются:

- в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств» - Специалист по организации работы с посетителями, контактная информация указана в Приложении 1 настоящего административного регламента;
- в Муниципальном казенном учреждении культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал» - Специалист по организации работы с посетителями, контактная информация указана в Приложении 1 настоящего административного регламента.

3.3.3.5. Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение обращения Заявителя и предоставление запрашиваемой им муниципальной услуги.

3.3.3.6. Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 дней.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором Учреждения путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Свердловской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.2. 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.

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок Учреждения Управлением культуры Администрации города Нижний Тагил, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения.

4.2.2. Проведение проверок осуществляется на основании ежемесячных планов работы Управления или по конкретной жалобе (претензии) Заявителя.

Проведение проверок осуществляется на основании решения начальника Управления: формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Управления (Администрации города Нижний Тагил).

Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется начальнику Управления.

4.3. Ответственность должностных лиц Учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, из объединений и организаций.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес Управления (Администрации города) или Учреждения.

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

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Жалоба может быть направлена в письменном виде по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальный сайт города Нижний Тагил: <http://ntagil.org>, единый портал государственных и муниципальных услуг либо региональный портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Исчерпывающий перечень случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не даётся:

5.3.1. В случае если в жалобе (претензии) не указаны фамилия гражданина (наименование юридического лица), направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.3.2. В случае если в жалобе (претензии) содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов

его семьи ответ на жалобу (претензию) не дается и Заявителю, направившему жалобу, направляется письменное уведомление за подписью руководителя о недопустимости злоупотребления правом.

5.3.3. В случае если текст жалобы (претензии) не поддается прочтению, ответ на жалобу (претензию) не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается Заявителю, направившему жалобу, если его фамилия (наименование юридического лица) и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.3.4. Жалоба (претензия), в которой Заявитель обжалует судебное решение, возвращается Заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3.5. Если Заявитель в своей жалобе (претензии) поднимает вопрос, на который ему многократно (не менее двух раз) направлялись письменные ответы по существу, при этом, в очередной жалобе (претензии) не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, многократно направлявшее письменный ответ, или руководитель вправе принять решение о обоснованности очередной жалобы (претензии) и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу.

5.4. Основанием начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача жалобы (претензии).

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменная жалоба заявителя.

5.4.2. Жалобы в письменной форме можно направить: по почте, по электронной почте на электронный адрес, передать лично (при наличии документа удостоверяющего личность) на адрес:

- Администрации города Нижний Тагил;
- Управления культуры Администрации города Нижний Тагил;
- Муниципального бюджетного учреждения культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»;
- Муниципального казенного учреждения культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал».

5.4.3. В письменной жалобе заявитель должен обязательно указать:

- 1) фамилию, имя, отчество или полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- 2) контактный почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) суть жалобы;
- 5) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.4.4. Записаться на личный прием можно по телефонам:

- Администрации города Нижний Тагил: (3435) 25-00-10, 41-09-82;
- Управления культуры Администрации города Нижний Тагил: (3435) 41-99-15;
- Муниципального бюджетного учреждения культуры «Нижнетагильский музей изобразительных искусств»: (3435) 25-28-01;
- Муниципального казенного учреждения культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»: (3435) 41-64-04.

Информация о личном приеме должностными лицами Администрации города Нижний Тагил и Управления культуры Администрации города размещена на сайте Администрации города Нижний Тагил <http://ntagil.org>.

Руководителей учреждений предоставляющих муниципальную услугу на информационных стендах расположенных в помещении учреждения.

5.5. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования жалобы.

Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

5.6. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым жалоба (претензия) Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть подана в ходе личного приёма, направлена по почте, посредством факсимильной связи, либо в форме электронного документа:

5.6.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц управления культуры Администрации города Нижний Тагил могут быть обжалованы путем направления обращения в адрес Администрации города Нижний Тагил.

5.6.2. Действия (бездействие) и решения специалистов Учреждений могут быть обжалованы директору соответствующего муниципального учреждения.

В случае, если заявитель не удовлетворен ответом директора муниципального учреждения по существу поставленных вопросов, он вправе обратиться с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц муниципального учреждения в управление культуры Администрации города Нижний Тагил.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба (претензия) рассматривается руководителем Учреждения предоставляющего муниципальную услугу или управлением культуры Администрации города Нижний Тагил в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

5.8.1. Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента.

5.8.2. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц учреждений предоставляющих муниципальную услугу и управления культуры Администрации города Нижний Тагил в судебном порядке (в районный суд общей юрисдикции согласно статье 24 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст.4532).

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.9. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица Учреждения, а также принимаемые им решения при предоставлении муниципальной услуги в судебном порядке. Заявление в суд может быть подано в течение трех месяцев со дня, когда Заявителю стало известно о нарушении его прав и законных интересов.

Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу

1. Администрация города Нижний Тагил

Наименование	Данные
Краткое наименование	Администрация города Нижний Тагил
Тип организации	Орган местного самоуправления
Тип подчинения	Муниципальный
Высший орган	-
Руководитель организации	Глава города
Режим работы	Предварительная запись граждан на личный прием к Главе города проводится в 1 и 3 среду каждого месяца с 09.00 до 11.00 часов начальником отдела по работе с обращениями граждан
Веб-сайт	Сайт Администрации города http://ntagil.org
Электронная почта	odo@ntagil.org ;
Адрес	622001, Свердловская область, г. Нижний Тагил, улица Пархоменко, д. 1А, каб. 277
Автоинформатор	-
Контакты	(3435) 25-00-10

2. Управление культуры Администрации города Нижний Тагил

Наименование	Данные
Краткое наименование	Управление культуры города Нижний Тагил
Тип организации	Муниципальное казенное учреждение
Тип подчинения	Муниципальный
Высший орган	Администрация города Нижний Тагил
Руководитель организации	Начальник управления
Режим работы	понедельник - четверг с 8:30 до 17:30, пятница - с 8:30 до 16:30 перерыв с 12:00 до 12:48
Веб-сайт	Сайт Администрации города http://ntagil.org/adm/organ/index.php?SECTION_ID=202
Электронная почта	upr_kult3@ntagil.org
Адрес	622001, Свердловская область, г. Нижний Тагил, улица Горошниковова, 56
Автоинформатор	-
Контакты	(3435) 41-12-31

3. Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижнетагильский музей-заповедник «Горнозаводской Урал»

Наименование	Данные
Краткое наименование	<i>МКУК «НТМЗ «Горнозаводской Урал»</i>
Тип организации	<i>Муниципальное казенное учреждение</i>
Тип подчинения	<i>Муниципальный</i>
Высший орган	<i>Управление культуры Администрации города Нижний Тагил</i>
Руководитель организации	<i>Директор</i>
Режим работы	<i>понедельник-пятница с 09-00 до 12-30; с 13-00 до 17-30;</i>
Веб-сайт	museum-nt.ru
Электронная почта	museumnt@list.ru
Адрес	<i>622042, Свердловская область, город Нижний Тагил, проспект Ленина, д. 1</i>
Автоинформатор	-
Контакты	<i>Администрация (3435) 41-64-04</i>

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии на территории
муниципального образования город
Нижний Тагил»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»



