

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА ПЕНЗЫ

ПРИКАЗ

от 23 апреля 2019 г.

№ 60

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ» МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ, НАХОДЯЩИМИСЯ В ВЕДЕНИИ УПРАВЛЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА ПЕНЗЫ

В соответствии с Федеральным законом РФ от 27.10.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями), Постановлением администрации города Пензы от 16.11.2012 № 1422 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы» (с изменениями и дополнениями), Постановлением администрации города Пензы от 30.06.2011 г. № 766 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы» (с изменениями и дополнениями), руководствуясь Положением об Управлении культуры города Пензы (с изменениями и дополнениями),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» муниципальными учреждениями культуры города Пензы согласно приложению.

2. Главному специалисту Управления культуры города Пензы Ульяновой Светлане Ивановне:

- направить Административный регламент в муниципальные учреждения культуры города Пензы, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление культуры города Пензы, для использования в работе;

- обеспечить размещение Административного регламента на официальном сайте администрации города Пензы, и опубликование в муниципальной газете «Пенза»;

- разместить Административный регламент на официальном сайте Управления культуры города Пензы.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления культуры

В.А. Фейгина

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ
И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ,
НАХОДЯЩИМИСЯ В ВЕДЕНИИ УПРАВЛЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА
ПЕНЗЫ**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» муниципальными учреждениями культуры города Пензы в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление культуры города Пензы (далее – Административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», (далее - муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) муниципальных учреждений культуры города Пензы при предоставлении муниципальной услуги.

2. Круг заявителей

2.1. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица (далее - заявители).

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.1. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

3.2. Место нахождения и юридический адрес Управления культуры города Пензы – организатора предоставления муниципальной услуги: 440039, г. Пенза, ул. Ленина, 11 А. Телефон приемной Управления культуры города Пензы

(8412) 99-68-39.

График работы:

День недели	Часы приема
Понедельник	9:00-18:00, перерыв с 13:00 до 14:00
Вторник	9:00-18:00, перерыв с 13:00 до 14:00
Среда	9:00-18:00, перерыв с 13:00 до 14:00
Четверг	9:00-18:00, перерыв с 13:00 до 14:00
Пятница	9:00-18:00, перерыв с 13:00 до 14:00
Суббота, воскресенье	Выходные дни

3.3. Адреса и контактные телефоны муниципальных учреждений культуры города Пензы (предоставляющих муниципальную услугу), в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление культуры города Пензы (далее – Учреждения) размещены на официальном сайте Управления культуры города Пензы (<http://www.культурапенза.рф>), а также в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту. Электронный адрес специализированной информационной системы «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области» (<http://www.gosuslugi.pnzreg.ru>).

3.4. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», публикаций в средствах массовой информации;
- при обращении в Управление культуры города Пензы;
- при обращении непосредственно в Учреждения.

3.5. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления проводится в рабочее время.

Информирование осуществляется по вопросам:

- предоставления муниципальной услуги;
- сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;
- обжалования действий (бездействия) сотрудников в ходе предоставления муниципальной услуги и другим вопросам.

3.6. Информирование заявителей по любым вопросам осуществляется на безвозмездной основе.

II . Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги

1.1. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.1. Учреждения культуры города Пензы, предоставляющие муниципальную услугу, перечислены в приложении №1 к настоящему Административному регламенту. Управление культуры города Пензы является организатором предоставления муниципальной услуги.

3. Результат предоставления муниципальной услуги.

3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является информирование заявителя о времени и месте записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

4. Сроки предоставления муниципальной услуги

4.1. При устном обращении заявителя, информация предоставляется непосредственно при обращении, если запрашиваемая заявителем информация не требует последующего информирования в письменном или электронном виде. При письменном или электронном обращении заявителя, ответ дается в письменном или электронном виде соответственно. Срок предоставления муниципальной услуги в письменном или электронном виде - 7 дней.

4.2. В случае если окончание срока рассмотрения заявления приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается рабочий день, следующий за нерабочим днем.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
 - 2) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
 - 3) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
 - 4) Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
 - 5) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - 6) Законом РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
 - 7) Уставом города Пензы, принятым решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/4 «О принятии Устава города Пензы в новой редакции»;
 - 8) Постановлением Администрации от 16.11.2012 № 1422 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы»;
 - 9) Постановлением Администрации от 30.06.2011 № 766 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения
-

муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы»;

10) настоящим Административным регламентом;

11) Уставами Учреждений.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

6.1. Заявление в устной форме (произвольной) или письменной, электронной форме (согласно приложению № 2 к настоящему Административному регламенту).

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

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

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

8.1. Основанием для отказа в приеме документов является отсутствие (неполное заполнение) заявления, предусмотренного пунктом 6 настоящего Административного регламента.

9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

9.1. Основания для приостановления оказания муниципальной услуги действующим законодательством не установлены.

9.2. Заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги в случае отсутствия в Учреждении "Записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии".

10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

10.1. Предоставление муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" является бесплатным для заявителей.

11. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

11.1. Время ожидания в очереди (в случае отсутствия предварительной записи) не должно превышать:

- при подаче заявления и (или) документов - 15 минут;
- при получении результата предоставления услуги - 15 минут.

12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

12.1. Все заявления, принятые к рассмотрению, подлежат регистрации в течение рабочего дня.

13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

13.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях.

13.2. Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию (образец заявления о предоставлении муниципальной услуги);
- стульями и столами для возможности оформления документов.

13.3. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы сотрудников.

13.4. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются бланками заявлений и образцами их заполнения.

13.5. Кабинеты приема заявителей должны иметь информационные таблички (вывески) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

Каждое рабочее место должно быть оборудовано персональным компьютером

с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, а также печатающим, копирующим и сканирующим устройствами.

При организации рабочих мест следует предусмотреть возможность беспрепятственного входа (выхода) сотрудников из помещения.

13.6. Помещения должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

13.7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

13.8. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, оборудуются бесплатные места для парковки автотранспортных средств с выделением не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов (указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства).

13.9. Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

13.10. Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления муниципальной услуги.

13.11. В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

13.12. Обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей и знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

13.13. Сотрудники Учреждения оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

13.14. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

13.15. Рабочее место сотрудника Учреждения оснащается настенной вывеской

или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Рабочие места оборудуются средствами сигнализации (стационарными «тревожными кнопками» или переносными многофункциональными брелоками-коммуникаторами).

13.16. Сотрудники Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

13.17. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг.

14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

14.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- расположенность в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Управления культуры города Пензы и Учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- предоставление возможности подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа;
- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

14.2. Информация об исполнении муниципальной услуги предоставляется:

- по письменным обращениям лиц, указанных пунктом 2 раздела I настоящего Административного регламента, в Учреждение, а также при личном обращении данных лиц в Учреждение.

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность предоставленной информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставленной информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

14.3. Заявитель имеет право:

- получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
 - получать полную и достоверную информацию о порядке предоставления
-

муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- получать муниципальную услугу в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с жалобой на принятое по заявлению решение или на действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением заявления в порядке, установленным разделом V настоящего Административного регламента.

14.4. Основным количественным показателем предоставления муниципальной услуги является количество заявителей записавшихся на обзорные и тематические и интерактивные экскурсии.

14.5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков подготовки ответа, запрашиваемого заявителями;
- отсутствие обоснованных жалоб заявителей.

15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

15.1. Муниципальная услуга в многофункциональных центрах не предоставляется.

15.2. Заявитель может представить заявление в форме электронного документа, заверенного простой электронной подписью или усиленной электронной подписью заявителя с использованием региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области» и (или) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Портал, Порталы).

При подаче заявления в форме электронного документа, заверенного простой электронной подписью, заявитель должен быть зарегистрирован в соответствующем регистре федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации). Обращение заявителей - юридических лиц за получением муниципальной услуги осуществляется путем подписания обращения уполномоченным лицом с использованием простой электронной подписи.

При подаче заявления в форме электронного документа заявитель проходит процедуру регистрации на Порталах.

После регистрации на Порталах заявитель в личном кабинете заполняет и направляет в Учреждение документы (заявление) в электронном виде, предусмотренные настоящим Административным регламентом.

Направленное заявление регистрируется в электронном журнале регистрации заявлений и отображается в личном кабинете на Порталах со статусом «Направлено».

При подаче заявления в электронном виде, ход исполнения услуги доступен в личном кабинете на РГИС «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области» и (или) ФГИС «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

При устном обращении заявителя, информация предоставляется непосредственно при обращении, если запрашиваемая заявителем информация не требует последующего информирования в письменном или электронном виде.

Предоставление муниципальной услуги в письменной или электронной форме включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и документов, представленных заявителем;
- рассмотрение заявления и принятие решения;
- выдача результата оказания муниципальной услуги заявителю.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

1. Прием и регистрация заявления и документов, представленных заявителем

1.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Учреждение заявления о предоставлении муниципальной услуги.

1.2. При приеме заявления работник Учреждения проверяет:

- правильность заполнения заявления;
- комплектность документов, прилагаемых к заявлению по желанию заявителя, на соответствие описи, при их наличии.

1.3. Поступившие заявление и документы регистрируются с присвоением входящего номера и указанием даты получения.

Если заявление и документы представляются заявителем (представителем заявителя) в Учреждение лично, то заявителю (представителю заявителя) выдается расписка в получении документов.

Расписка выдается заявителю (представителю заявителя) в день получения Учреждением таких документов.

1.4. Результатом административной процедуры является прием заявления о предоставлении муниципальной услуги.

1.5. Зарегистрированные в течение рабочего дня заявления с приложением документов передаются руководителю Учреждения для определения работника,

уполномоченного на рассмотрение заявлений.

1.6. Работник, осуществляющий прием заявлений, несет ответственность за нарушение режима защиты, обработки и порядка использования информации, содержащей персональные данные заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.7. Работник при обработке персональных данных заявителя обязан принимать необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий.

2. Рассмотрение заявления и принятие решения

2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов работнику Учреждения, уполномоченному на рассмотрение заявлений.

2.2. Заявление подлежит рассмотрению в срок, составляющий семь дней со дня регистрации.

2.3. Работник Учреждения, уполномоченный на рассмотрение документов, при наличии информации о времени и месте проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий, в течение семи дней готовит ответ (информирование о времени и месте проведения театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий) на заявление о предоставлении муниципальной услуги, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги и передает его работнику Учреждения, уполномоченному на выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

2.4. Результатом административной процедуры являются подготовка ответа на заявление о предоставлении муниципальной услуги (информирование, либо мотивированный отказ).

3. Выдача результата оказания муниципальной услуги заявителю

3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление к работнику Учреждения, уполномоченному на выдачу результата предоставления муниципальной услуги ответа на заявление о предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Работник Учреждения, уполномоченный на выдачу результата предоставления муниципальной услуги:

- осуществляет регистрацию результата предоставления муниципальной услуги по правилам делопроизводства;

- извещает заявителя о необходимости получения результата предоставления муниципальной услуги посредством телефонной связи или иными способами с указанием времени и места получения.

3.3. Результат оказания муниципальной услуги выдается заявителю лично или его представителю при подтверждении его полномочий работником Учреждения.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Административного регламента

1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителем Учреждения.

1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

1.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Учреждения.

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

2.1. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается распоряжением руководителя Учреждения.

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

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

3.1. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу (далее по тексту - работников), принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. Работник, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

3.3. Работник, уполномоченный на рассмотрение заявлений, несет персональную ответственность:

- за соблюдение порядка и сроков рассмотрения заявления;
- за соответствие результатов рассмотрения заявлений требованиям законодательства Российской Федерации и Административного регламента.

3.4. Работник, осуществляющий выдачу результата предоставления муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи документов.

3.5. Работник, уполномоченный на предоставление информации, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов граждан, установленных Административным регламентом.

3.6. Персональная ответственность работников Учреждения (в пределах компетенции), закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

4.1. Заявители имеют право осуществлять контроль за соблюдением положений Административного регламента, сроков исполнения административных процедур в ходе рассмотрения их заявлений путем получения устной информации (по телефону) или письменных (в электронном виде) запросов.

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

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, в ходе предоставления муниципальной услуги.

1. Предмет жалобы

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в случаях:

- нарушения срока регистрации заявления;
 - нарушения срока предоставления муниципальной услуги;
 - требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами
-

субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, Административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

- отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, Административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

- отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, Административным регламентом;

- требования при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, Административным регламентом;

- отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.

2. Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

2.1. Органы, уполномоченные на рассмотрение жалобы:

- учреждения в соответствии с приложением № 1 к настоящему Административному регламенту;

- Управление культуры города Пензы.

2.2. В Учреждениях (в пределах компетенции) определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.

2.3. В Управлении культуры города Пензы (в пределах компетенции) определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.

2.4. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями подпункта 2.1 пункта 2 части V Административного регламента, указанный орган в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы

в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

2.5. Жалоба может быть подана заявителем, в том числе, в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

3.1. Жалоба подается в Учреждения или Управление культуры города Пензы в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3.2. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

3.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

3.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждениями (в пределах компетенции) и Управлением культуры города Пензы (в пределах компетенции).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

3.5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального интернет-сайта Учреждений согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту;

- Регионального портала государственных и муниципальных услуг Пензенской области: gosuslugi.pnzreg.ru.

4. Сроки рассмотрения жалобы

4.1. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

4.2. В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

5.1. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

6. Результат рассмотрения жалобы

6.1. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо Учреждения или Управления культуры города Пензы, уполномоченное на ее рассмотрение, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

6.2. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

6.3. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) если проверка, проведенная по фактам, изложенным в жалобе, не выявила нарушений в действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

6.4. 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.

7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

7.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

7.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

7.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Учреждения (в пределах компетенции) или Управления культуры города Пензы (в пределах компетенции).

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен в форме электронного документа, подписанного квалифицированной электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа.

8. Порядок обжалования решения по жалобе

8.1. Заявитель имеет право обжаловать решения, принятые уполномоченным должностным лицом по жалобе вышестоящему должностному лицу Учреждения или Управления культуры города Пензы.

8.2. При этом порядок такого обжалования соответствует порядку обжалования, установленному для обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

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

10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

10.1. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Приложение №1
к Порядку
предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные экскурсии» муниципальными
учреждениями, находящимися в ведении Управления культуры
города Пензы

Информация
о местонахождении, почтовый адрес, телефон, адрес
электронной почты, режим работы муниципальных учреждений,
находящихся в ведении Управления культуры города Пензы

N п/п	Наименование Учреждения	Адрес, телефон	Официальный сайт и электронный адрес	Режим работы
1.	Муниципальное автономное учреждение «Пензенский Зоопарк»	г. Пенза, ул.Красная, 10 тел. 32-01-56	http://www.zoo-penza.ru zoo@mail.ru	пн. - пт. с 9 до 18, выходные суб., воск.
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система города Пензы»	г. Пенза, ул. Кирова,69 тел. 59-56-08, 53-56-09	www.penzacitylib.ru penzacitylib@rambler.ru	с 8.00 до 20.00 без выходных; последний вторник каждого месяца - санитарный день
3.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Детская художественная школа № 1 имени В.Е. Татлина г. Пензы	г. Пенза, ул. К. Маркса, 26 тел. 56-36-87	http://www.tatlinka.ru tatlinka@mail.ru	пн. - пт. с 9 до 18, выходные, суб., воск.

Приложение № 2
к Порядку
предоставления муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии» муниципальными
учреждениями, находящимися
в ведении Управления культуры
города Пензы

Директору _____

(наименование и Ф.И.О. руководителя
учреждения)

Ф.И.О. заявителя

Почтовый адрес: _____

Адрес электронной почты (при
наличии):

Контактный телефон (при наличии):

Заявление

Прошу Вас произвести запись на экскурсию _____

_____.

(указывается наименование)

Примечание:

_____.

Подпись заявителя

_____/_____/_____

Ф.И.О. заявителя

"__" _____ 20__ г.

Приложение № 3
к Порядку
предоставления муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии» муниципальными
учреждениями, находящимися
в ведении Управления культуры
города Пензы

Журнал
регистрации записей на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии

N п/п	Дата	Ф.И.О. заявителя	Наименован ие экскурсии	Предполагаем ое количество посетителей экскурсии, их возрастная категория, сфера деятельности	Источник выполнени я	Отметка о выполнении запроса (подпись специалиста, выполнявше го запрос)

Приложение № 4
к Порядку
предоставления муниципальной
услуги «Запись на обзорные,
тематические и интерактивные
экскурсии» муниципальными
учреждениями, находящимися
в ведении Управления культуры
города Пензы

Блок-схема
предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии» муниципальными учреждениями, находящимися
в ведении Управления культуры города Пензы



