



АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОУРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

05.11.2019

№ 2143-а

***Об утверждении административного регламента  
предоставления муниципальной услуги "Запись на обзорные,  
тематические и интерактивные экскурсии"***

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", статьями 12 - 14 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением Администрации Новоуральского городского округа от 26.09.2011 N 1787-а,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" (далее – Регламент (прилагается)).

2. Признать утратившими силу:

1) постановление Администрации Новоуральского городского округа от 12.05.2012 N 972-а "Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические или интерактивные экскурсии на территории Новоуральского городского округа";

2) постановление Администрации Новоуральского городского округа от 10.01.2013 N 04-а "О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические или интерактивные экскурсии на территории Новоуральского городского округа";

3) постановление Администрации Новоуральского городского округа от 03.06.2014 N 1177-а "О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические или интерактивные экскурсии на территории Новоуральского городского округа";

отг. Курчак

4) постановление Администрации Новоуральского городского округа от 06.03.2015 N 538-а "О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические или интерактивные экскурсии на территории Новоуральского городского округа";

5) постановление Администрации Новоуральского городского округа от 21.08.2015 N 1669-а "О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические или интерактивные экскурсии на территории Новоуральского городского округа";

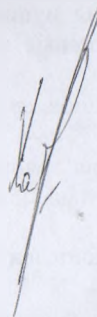
6) постановление Администрации Новоуральского городского округа от 24.02.2016 N 327-а "О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические или интерактивные экскурсии на территории Новоуральского городского округа";

7) пункт 3 постановления Администрации Новоуральского городского округа от 31.08.2017 N 1731-а "О внесении изменений в отдельные административные регламенты предоставления муниципальных услуг в сфере культуры".

2. Отделу культуры Администрации Новоуральского городского округа (Шаповалова И.В.) обеспечить в пределах своей компетенции исполнение Регламента, организацию и проведение мониторинга эффективности предоставления муниципальной услуги, предусмотренной Регламентом, утвержденным пунктом 1 настоящего постановления, а также размещение информации о муниципальной услуге, предусмотренной Регламентом, в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области".

3. Настоящее постановление (с приложением) опубликовать в газете "Нейва" и разместить на официальном сайте Администрации Новоуральского городского округа в сети "Интернет".

Исполняющий полномочия Главы  
Новоуральского городского округа



В.Р. Хатилов

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Администрации  
Новоуральского городского округа  
от 02.11 2019 г. N 244 -а

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ"**

### **Раздел I. Общие положения**

#### **Подраздел 1. Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, повышения информированности граждан и организаций о деятельности муниципальных учреждений культуры, создания комфортных условий для участников правоотношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

2. Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

#### **Подраздел 2. Круг заявителей**

3. Заявителями (получателями) муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, могут являться юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение записаться на обзорные, тематические или интерактивные экскурсии (далее - заявитель).

#### **Подраздел 3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

4. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, осуществляется непосредственно сотрудниками Муниципального бюджетного учреждения культуры "Новоуральский историко-краеведческий музей" (далее - музей) при личном обращении и (или) по телефону.

5. На сайте музея размещается информация о времени и месте проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, анонсы данных мероприятий, извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги.

6. Информация о месте нахождения, графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты размещено на официальном сайте музея в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных услуг (функций)" (далее - Информационная система) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее -

Единый портал).

7. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителями:

- 1) при индивидуальном устном информировании в музее;
- 2) устно с использованием средств телефонной связи;
- 3) в порядке письменного обращения в музей по почте;
- 4) в порядке обращения по электронной почте;
- 5) на официальном сайте Администрации Новоуральского городского округа;
- 6) на официальном сайте музея;
- 7) на Едином портале.

8. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

9. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, должно осуществляться с использованием официально-делового стиля речи. При общении с гражданами (по телефону или лично) сотрудники музея должны в вежливой форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

10. Ответ на обращение, поступившее по электронной почте, дается в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя, при письменном обращении – в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

## **Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **Подраздел 1. Наименование муниципальной услуги**

11. Наименование услуги, предусмотренной настоящим Регламентом: "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии ".

### **Подраздел 2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

12. Органом местного самоуправления Новоуральского городского округа, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, является Администрация Новоуральского городского округа (далее – Администрация).

13. Предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, осуществляется сотрудниками музея.

14. При предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными



для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Думой Новоуральского городского округа.

### **Подраздел 3. Результат предоставления муниципальной услуги**

15. Результатом предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

### **Подраздел 4. Срок предоставления муниципальной услуги**

16. Срок предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, зависит от формы обращения заявителя:

- 1) при обращении по телефону или лично в музей - в момент обращения;
- 2) по электронной почте - ответ отправляется на электронный адрес заявителя в течение трех рабочих дней с момента поступления обращения;
- 3) при обращении по почте ответ направляется почтой в адрес заявителя в течение трех календарных дней с момента регистрации письменного обращения.

17. Предоставление муниципальной услуги путем публичного информирования осуществляется с целью оповещения неограниченного круга лиц об обзорных, тематических и интерактивных экскурсиях, проходящих в здании музея.

18. Предоставление информации путем публичного информирования осуществляется следующими способами:

- 1) размещение информации на специальных информационных стендах, которые должны содержать полную и актуальную информацию о проведении обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, проходящих в здании музея;
- 2) размещение внешней рекламы (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т.д.). Информация и внешняя реклама в городе Новоуральске, в других населенных пунктах Свердловской области в связи с проведением обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, проходящих в здании музея, должна предоставляться по месту проведения указанных мероприятий и распространяться не позднее, чем за 7 дней до их проведения;
- 3) размещение информации в сети Интернет на официальном сайте музея;
- 4) размещение информации на Едином портале;
- 5) изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т.д.);
- 6) размещение информации в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
- 7) размещение информации в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

19. Основания для отказа в предоставлении информации путем публичного информирования отсутствуют.

20. Срок предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, в случае приостановления ее предоставления по основаниям, предусмотренным настоящим Регламентом, увеличивается на срок

устранения заявителем выявленных нарушений.

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

21. Предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, осуществляется в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", N 237, 25.12.1993);

2) Гражданским кодексом Российской Федерации (часть четвертая) ("Собрание законодательства Российской Федерации", 2006, N 52 (1 ч.), ст. 5496);

3) Федеральным законом от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" («Российская газета», 04.06.1996, № 104);

4) Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" («Российская газета», 30.07.2010, № 168);

5) Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации" ("Российская газета", N 165, 29.07.2006);

6) Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета", N 95 от 05.05.2006);

7) Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" ("Российская газета", N 8, 16.01.1996);

8) Законом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" ("Российская газета", N 248 от 17.11.1992);

9) Федеральным законом от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» («Российская газета», 29.06.2002, № 116-117);

10) Федеральным законом от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 1, ст. 1);

11) Областным законом от 22.07.1997 N 43-ОЗ "О культурной деятельности на территории Свердловской области" ("Областная газета", 30.07.1997, N 113);

12) Приказом Министерства культуры РФ от 17 декабря 2015 г. N 3119 "Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 21.03.2016 N 41472).

22. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещается на официальном сайте Администрации Новоуральского городского округа [www.adm-ngo.ru](http://www.adm-ngo.ru), в Информационной системе и на Едином портале.

**Подраздел 6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в**

**соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем**

23. Предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, осуществляется без представления заявителем документов.

**Подраздел 7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить**

24. Для предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, представление документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, не требуется.

**Подраздел 8. Запрет требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, муниципальными нормативными правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

25. При предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, муниципальными нормативными правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, в том числе настоящим Регламентом;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области и муниципальными нормативными правовыми актами Новоуральского городского округа находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления, государственных органов и (или) подведомственных органам местного самоуправления и государственным органам организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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



26. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, являются:

1) текст письменного (или электронного) обращения не поддается прочтению (о чем сообщается заявителю, направившему обращение (заявление), если его фамилия (наименование юридического лица) и почтовый адрес поддаются прочтению).

27. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, являются:

1) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом;

2) наличие в запросе нецензурных или оскорбительных выражений;

3) запрашиваемая информация не связана с деятельностью музея по предоставлению муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом;

4) отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый получателем услуги день и час экскурсионного посещения музея;

5) отсутствие экскурсии запрашиваемой тематики или невозможность проведения экскурсии в запрашиваемый заявителем период;

6) при обращении в ходе личного приема или по телефону заявитель отказывается назвать свои полные фамилию и имя (наименование организации), почтовый адрес, контактный телефон, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемую дату и время проведения экскурсии;

7) в письменном обращении не указаны фамилия заявителя (наименование организации), направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, название заказываемой экскурсии, численность экскурсионной группы, желаемая дата и время проведения экскурсии.

28. Отказ в предоставлении муниципальной услуги не препятствует повторному обращению заявителя за предоставлением муниципальной услуги при устранении оснований, послуживших к отказу в предоставлении муниципальной услуги.

**Подраздел 10. Исчерпывающий перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

29. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

**Подраздел 11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

30. Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, не взимается.



**Подраздел 12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета такой платы**

31. Плата за предоставление муниципальной услуги не предусмотрена.

**Подраздел 13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг**

32. Максимальный срок ожидания заявителем в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги, а также при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

33. В электронном виде муниципальная услуга, предусмотренная настоящим Регламентом, оказывается заявителю немедленно. Процесс оказания муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, начинается при обращении заявителя на сайт [mbuknikm@mail.ru](mailto:mbuknikm@mail.ru).

**Подраздел 14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

34. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, в том числе в электронной форме, не должен превышать одного рабочего дня (дня фактического поступления заявления в музей, предоставляющего муниципальную услугу).

**Подраздел 15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

35. Здание, в котором осуществляется прием заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, оборудовано входом, обеспечивающим свободный доступ заявителей в здание, вывеской с наименованием органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, средствами пожаротушения и располагается с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

36. На территории, прилегающей к зданию, в котором осуществляется прием заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, имеются места,

предназначенные для парковки автотранспорта.

37. Помещения для работы с заявителями размещаются в здании музея и оборудуются в соответствии с санитарными и противопожарными нормами и правилами. В местах для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов размещаются информационные стенды, столы и стулья.

Визуальная и текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на информационных стендах или в информационных электронных терминалах, должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

38. Каждое рабочее место специалистов музея, осуществляющих прием и информирование, оборудовано необходимой мебелью, телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройством, средствами связи. Помещения специалистов оборудуются вывесками с указанием фамилии, имени, отчества специалиста музея, осуществляющего прием документов, а также режима работы и приема заявителей.

39. Специалисты музея, рабочее место которых оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, обязаны обеспечить:

1) предотвращение несанкционированного доступа к конфиденциальной информации, содержащейся в информационной базе данных получателей муниципальной услуги, и (или) передачи ее лицам, не имеющим права доступа к указанной информации;

2) своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к конфиденциальной информации, содержащейся в базе данных получателей муниципальной услуги;

3) предупреждение возможности наступления неблагоприятных последствий нарушения порядка доступа к конфиденциальной информации, содержащейся в базе данных получателей муниципальной услуги;

4) недопущение воздействия на технические средства обработки информации, содержащейся в базе данных получателей муниципальной услуги, в результате которого нарушается их функционирование;

5) возможность незамедлительного восстановления информации, содержащейся в базе данных получателей муниципальной услуги, модифицированной или уничтоженной вследствие несанкционированного доступа к ней;

6) постоянный контроль за обеспечением уровня защищенности конфиденциальной информации, содержащейся в базе данных получателей муниципальной услуги.

40. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, залы ожидания, места для заполнения запросов, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должны быть доступны для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием заявителей, не

должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

**Подраздел 16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

41. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, являются:

- 1) открытый и равный доступ всех заинтересованных лиц к сведениям о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) расположенность в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;
- 3) наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги в общедоступных местах в зданиях музея, на официальном сайте Администрации НГО в сети "Интернет": [www.adm-ngo.ru](http://www.adm-ngo.ru);
- 4) предоставление возможности получения муниципальной услуги в электронном виде.

42. Показателями качества предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, являются:

- 1) достоверность предоставляемой заявителям информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) удовлетворенность порядком информирования о муниципальной услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;
- 3) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- 4) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей на действия (бездействие), решения должностных лиц по результатам предоставления муниципальной услуги и на некорректное, невнимательное отношение должностных лиц к заявителям.

43. В случае включения муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления муниципальной услуги, мониторинг проводится в порядке, установленном постановлением Администрации.

44. Оптимальное количество взаимодействий заявителя с должностными лицами музея, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, составляет два раза:

- 1) при обращении лично или по телефону за консультацией по вопросам предоставления муниципальной услуги - продолжительность взаимодействия не более 15 минут;
- 2) при получении результата предоставления муниципальной услуги, лично - продолжительность взаимодействия не более 15 минут.

**Подраздел 17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах**



## **предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

45. Муниципальная услуга, предусмотренная настоящим Регламентом, может предоставляться в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области".

46. Муниципальная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, так как не носит заявительный характер и предоставляется заявителю в момент обращения.

47. При обращении за получением муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, допускается использование заявителем простой электронной подписи и (или) усиленной квалифицированной электронной подписи.

Заявитель - физическое лицо вправе использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2(1) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства РФ, 02.07.2012, N 27, ст. 3744).

### **Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

#### **Подраздел 1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги посредством личного обращения**

##### **Глава 1. Состав административных процедур**

48. Предоставление услуги состоит из следующих последовательных административных процедур:

- 1) прием и регистрация запроса;
- 2) рассмотрение запроса и принятие решения о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или об отказе в записи;
- 3) запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо отказ в записи.

##### **Глава 2. Прием и регистрация запроса**

49. Основанием для начала процедуры «Прием и регистрация запроса» является личное обращение заявителя в музей с запросом о предоставлении услуги.

Также заявка может быть подана заявителем по телефону.

50. Заявитель при обращении в музей с просьбой о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии сообщает специалисту, ответственному за предоставление услуги, следующие данные:

- 1) наименование юридического лица или фамилию, имя, отчество (последнее при его наличии) заявителя;
- 2) контактные данные (почтовый адрес и (или) электронный адрес, телефон);
- 3) тему (наименование) экскурсии;
- 4) желаемую дату и время проведения экскурсии;
- 5) количество человек в составе экскурсионной группы;
- 6) наличие у получателя услуги права на льготное посещение музея (с последующим предоставлением документа, подтверждающего наличие права льготного посещения музея).

51. Специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие административные действия при личном обращении заявителя:

- 1) представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- 2) предлагает представиться заявителю и сообщить информацию, указанную в пункте 50 настоящего Регламента;
- 3) выслушивает запрос, при необходимости уточняет суть запроса;
- 4) регистрирует запрос в журнале регистрации экскурсий.

52. Результатом процедуры «Прием и регистрация запроса» является прием запроса и его регистрация специалистом, ответственным за предоставление услуги.

### **Глава 3. Рассмотрение запроса и принятие решения о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или об отказе в записи**

53. Основанием для начала процедуры «Рассмотрение запроса и принятие решения о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или об отказе в записи» является регистрация запроса заявителя.

54. Специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие административные действия:

1) проводит проверку запроса – имеются ли основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с требованиями пунктов 26,27 настоящего Регламента;

2) принимает решение о предоставлении услуги или об отказе в предоставлении услуги непосредственно в момент обращения заявителя.

55. Результатом процедуры «Рассмотрение запроса и принятие решения о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или об отказе в записи» является решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении услуги.

56. В случае выявления оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, должностное лицо, ответственное за запись на экскурсии, сообщает об этом заявителю (его представителю) и устно разъясняет причины отказа.

### **Глава 4. Запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо отказ в записи**

57. Основанием для начала процедуры «Запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или об отказе в записи» является принятие специалистом, ответственным за предоставление услуги, решения о записи заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или об отказе в записи.

58. В случае принятия решения о возможности предоставления услуги в журнал регистрации экскурсий вносится запись с указанием сведений о получателе услуги, наименования экскурсии, количества экскурсантов в составе группы, дате и времени начала экскурсии, дополнительной информации (наличие у получателя услуги права на льготное посещение музея).

59. В случае принятия решения об отказе в предоставлении услуги в журнал регистрации экскурсий напротив регистрационного номера заявления вносится отметка об отказе.

60. Услуга считается предоставленной с момента внесения в журнал регистрации экскурсий записи на экскурсию в согласованный с получателем услуги срок (дата и время) или дан обоснованный отказ в предоставлении услуги.

## **Подраздел 2. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в электронной (письменной) форме**

### **Глава 1. Состав административных процедур**

61. Предоставление услуги состоит из следующих последовательных административных процедур:

- 1) прием и регистрация запроса;
- 2) рассмотрение запроса и принятие решения о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или об отказе в записи;
- 3) запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо отказ в записи;
- 4) направление ответа на запрос заявителю.

### **Глава 2. Прием и регистрация запроса**

62. Основанием для начала процедуры «Прием и регистрация запроса» является получение специалистом, ответственным за предоставление услуги, запроса о предоставлении услуги по электронной почте, через Единый Портал или Информационную систему, а также по почте или через курьера.

63. Электронное (письменное) обращение заявителя с просьбой о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в обязательном порядке должно содержать следующие данные:

- 1) наименование юридического лица или фамилию, имя, отчество (последнее при его наличии) заявителя;
- 2) контактные данные (почтовый адрес и (или) электронный адрес, телефон);
- 3) тему (наименование) экскурсии;
- 4) желаемую дату и время проведения экскурсии;
- 5) количество человек в составе экскурсионной группы;
- 6) наличие у получателя услуги права на льготное посещение музея (с



последующим предоставлением документа, подтверждающего наличие права льготного посещения музея).

64. Специалист, ответственный за предоставление услуги, при поступлении электронного (письменного) запроса принимает и регистрирует запрос в журнале регистрации экскурсий не позднее одного рабочего дня с момента поступления запроса.

65. Результатом процедуры «Прием и регистрация запроса» является прием запроса и его регистрация специалистом, ответственным за предоставление услуги.

### **Глава 3. Рассмотрение запроса и принятие решения о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или об отказе в записи**

66. Основанием для начала процедуры «Рассмотрение запроса и принятие решения о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или об отказе в записи» является регистрация запроса заявителя.

67. Специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие административные действия:

1) проводит проверку запроса – имеются ли основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с требованиями пунктов 26,27 настоящего Регламента;

2) принимает решение о предоставлении услуги или об отказе в предоставлении услуги в день регистрации обращения заявителя.

68. Результатом процедуры «Рассмотрение запроса и принятие решения о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или об отказе в записи» является решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении услуги.

### **Глава 4. Запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо отказ в записи**

69. Основанием для начала процедуры «Запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или об отказе в записи» является принятие специалистом, ответственным за предоставление услуги, решения о записи заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или об отказе в записи.

70. В случае принятия решения о возможности предоставления услуги в журнал регистрации экскурсий вносится запись с указанием сведений о получателе услуги, наименования экскурсии, количества экскурсантов в составе группы, дате и времени начала экскурсии, дополнительной информации (наличие у получателя услуги права на льготное посещение музея). Специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку ответа заявителю о записи его на интересующую экскурсию в согласованный срок (дата и время). В ответе на электронное (письменное) обращение заявителя специалист, ответственный за предоставление услуги, указывает свою должность, фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок.

71. В случае принятия решения об отказе в предоставлении услуги в журнал регистрации экскурсий напротив регистрационного номера заявления вносится отметка об отказе.

72. Услуга считается предоставленной с момента внесения в журнал регистрации экскурсий записи на экскурсию в указанный получателем услуги срок (дата и время) или дан обоснованный отказ в предоставлении услуги.

### **Глава 5. Направление ответа на запрос заявителю**

73. После внесения записи в журнал регистрации экскурсий специалист музея уведомляет получателя услуги в форме, указанной получателем услуги (почтовым отправлением, по электронной почте, через сеть Интернет) о принятом решении.

74. Специалист, ответственный за предоставление услуги, делает запись о направляемом заявителю ответе на запрос в журнале учета и регистрации исходящей корреспонденции, с присвоением письму, содержащему ответ заявителю, регистрационного номера.

75. Специалист, ответственный за предоставление услуги, отправляет заявителю электронное письмо с прикрепленным файлом, в котором содержится ответ на запрос заявителя. Электронное письмо отправляется на тот электронный адрес, с которого поступил запрос заявителя, либо на электронный адрес, указанный в запросе как адрес, на который необходимо направить ответ на запрос. Письменный ответ отправляется по почте на тот адрес, который указан в письменном запросе заявителя.

76. Ответ заявителю направляется не позднее трех рабочих дней с момента регистрации заявления на предоставление услуги.

77. В случае выявления оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, должностное лицо, ответственное за запись на экскурсии, готовит и отправляет заявителю письмо об отказе (приостановлении) с указанием причин.

## **Раздел IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

### **Подраздел 1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений**

78. Текущий контроль осуществляется руководителем музея путем проведения проверок исполнения специалистами музея положений настоящего Регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации и (или) Свердловской области.

79. Текущий контроль осуществляется в целях:

1) соблюдение специалистами музея требований настоящего Регламента, порядка и сроков осуществления административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

2) предупреждение и пресечение возможных нарушений прав и законных интересов заявителей;

3) выявление имеющихся нарушений прав и законных интересов заявителей и устранение указанных нарушений;

4) совершенствование порядка предоставления муниципальной услуги.

80. Текущий контроль осуществляется систематически на протяжении всей

последовательности действий, входящих в состав административных процедур по предоставлению муниципальной услуги.

**Подраздел 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**

81. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление нарушений и принятие решений по их устранению.

82. При осуществлении проверок учитываются требования об организации проведения мониторинга качества муниципальных услуг в Новоуральском городском округе, установленные Администрацией Новоуральского городского округа.

83. Проверки осуществляются в целях:

- 1) выявления и устранения нарушений прав и законных интересов заявителей;
- 2) рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

84. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

85. Плановые проверки осуществляются в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Новоуральского городского округа, устанавливающих формы отчетности о предоставлении муниципальных услуг.

86. Внеплановые проверки осуществляются:

- 1) по результатам текущего контроля по распоряжению руководителя музея;
- 2) по конкретному обращению (жалобе) заявителя.

87. По результатам проверок полноты и качества муниципальной услуги принимаются меры, направленные на устранение выявленных нарушений и их причин, соблюдение законности и правопорядка при реализации административных процедур.

88. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

89. Специалисты музея несут дисциплинарную, административную и иную ответственность за несоблюдение сроков и порядка совершения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом.

90. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителя осуществляется привлечение виновных должностных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Подраздел 4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги,**



**в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

91. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес музея:

- 1) предложений по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги;
- 2) сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, недостатках в работе музея, его должностных лиц;
- 3) жалоб по фактам нарушения должностными лицами музея прав, свобод или законных интересов граждан.

**Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) музея, а также его должностных лиц**

**Подраздел 1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги**

92. Заявитель имеет право в досудебном (внесудебном) порядке обратиться с жалобой на действие (бездействие) и (или) решение должностного лица музея, принятое и осуществленное в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба).

93. Заявитель может обратиться с жалобой в случаях, предусмотренных статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

**Подраздел 2. Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

94. Жалоба в порядке, установленном настоящим Регламентом, может быть направлена для рассмотрения в музей или отдел культуры Администрации Новоуральского городского округа по форме и способами, которые установлены статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

95. Жалоба в порядке, установленном настоящим Регламентом, также может быть подана на имя Главы Новоуральского городского округа по форме и способами, которые установлены статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

**Подраздел 3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)**

96. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

- 1) при личном приеме заявителя;
- 2) посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги (при наличии стендов);
- 3) с использованием средств телефонной связи;
- 4) в письменной форме, в том числе по электронной почте;
- 5) на официальном сайте музея в сети "Интернет";
- 6) на официальном сайте Администрации НГО в сети "Интернет";
- 7) на Едином портале.

**Подраздел 4. Перечень нормативных правовых актов,  
регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования  
решений и действий (бездействия) музея, предоставляющего муниципальную  
услугу, а также его должностных лиц**

97. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) музея, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц регулируется:

1) Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", N 168, 30.07.2010);

2) Постановлением Администрации Новоуральского городского округа от 19.12.2018 года N 2436-а "Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов (структурных подразделений) Администрации Новоуральского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, замещающих должности в органах (структурных подразделениях) Администрации Новоуральского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников" ("Нейва", N 102, 28.12.2018).

98. Информация, содержащаяся в настоящем разделе Регламента, размещается на официальном сайте музея в сети "Интернет", в Информационной системе, на Едином портале.