

**Администрация Артемовского городского округа**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 19.08.2022 № 815-ПА

*Об утверждении Административного регламента предоставления*

*муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии»*

В целях реализации положений Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Администрации Артемовского городского округа от 30.08.2019 № 980-ПА «Об утверждении Порядка разработки, проведения экспертизы и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Артемовского городского округа», руководствуясь статьями 30, 31 Устава Артемовского городского округа,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии» (Приложение).

2. Признать утратившими силу:

2.1. постановление Администрации Артемовского городского округа от 29.11.2012 № 1637–ПА «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»;

2.2. постановление Администрации Артемовского городского округа от 13.11.2013 № 1585–ПА «О внесении изменений в Административный регламент «Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии», утвержденный постановлением Администрации Артемовского городского округа от 29.11.2012 № 1637–ПА»;

2.3. пункты 36, 36.1, 36.2 постановления Администрации Артемовского городского округа от 01.07.2016 № 753-ПА «О внесении дополнений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг на территории Артемовского городского округа в части обеспечения доступности предоставления муниципальных услуг».

3. Опубликовать постановление в газете «Артемовский рабочий» и разместить на Официальном портале правовой информации Артемовского городского округа (www.артемовский-право.рф), на официальном сайте Артемовского городского округа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Артемовского городского округа Лесовских Н.П.

Глава Артемовского городского округа К.М. Трофимов

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

Артемовского городского округа

от 19.08.2022 № 815-ПА

«Об утверждении Административного регламента предоставления

муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии»

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии»**

**Раздел 1. Общие положения**

**Глава 1. Предмет регулирования**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии» (далее - муниципальная услуга).
2. Административный регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги, порядок взаимодействия между должностными лицами, взаимодействия с заявителями.

**Глава 2. Круг заявителей**

3. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее - заявители) и представители заявителей.

**Глава 3. Требования к порядку информирования**

**о предоставлении муниципальной услуги**

1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется непосредственно специалистами Управления культуры Администрации Артемовского городского округа, работниками Муниципального учреждения культуры Артемовского городского округа «Артемовский исторический музей» (далее – музей), при личном приеме и по телефону.

Информирование через Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) не предусматривается, так как муниципальная услуга не носит заявительный характер и предоставляется заявителю в момент обращения.

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

1) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) по адресу: <https://www.gosuslugi.ru>/139317/1info;

- на официальном сайте Артемовского городского округа ([www.artemovsky66.ru](http://www.artemovsky66.ru));

- на официальном сайте музея ([www.artmuzei.ru](http://www.artmuzei.ru) );

2) непосредственно в помещениях музея: на информационных стендах и в форме личного консультирования работниками, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

3) в рекламной продукции на бумажных носителях;

4) при обращении по телефону в Управление культуры Администрации Артемовского городского округа или в музей – в виде устных ответов на конкретные вопросы, содержащих запрашиваемую информацию;

5) при обращении по электронной почте в Управление культуры Администрации Артемовского городского округа или в музей – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в Управление культуры Администрации Артемовского городского округа или в музей – в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

7) при личном обращении заявителей или их уполномоченных представителей в Управление культуры Администрации Артемовского городского округа или в музей.

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

7. При общении с заявителями (по телефону или лично) специалисты Управления культуры Администрации Артемовского городского округа, работники музея должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

8. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги может осуществляться с использованием средств автоинформирования.

**Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Глава 4. Наименование муниципальной услуги**

9. Наименование муниципальной услуги – «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

**Глава 5. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

10. Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет Управление культуры Администрации Артемовского городского округа (далее – Управление культуры).

Предоставление муниципальной услуги осуществляют Управление культуры и музей.

11. Управление культуры и музей не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, утвержденный нормативным правовым актом Свердловской области, в соответствии с [пунктом 3 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=FCEDFE3F31639CC8206C663A14F8CFB4091DA1F542B9CD4816B804093040B077E78F23E067F7CB917CE8844E1060D76096943C07E2xCH) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ).

**Глава 6. Описание результата предоставления муниципальной услуги**

12. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) информирование заинтересованных лиц о времени и месте проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий музея;

2) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее - экскурсия);

3) отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**Глава 7. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения (запроса) в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления**

**предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги**

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

1) по письменным обращениям (запросам);

2) по телефону;

3) посредством личного обращения (запроса) в музей;

4) по электронной почте;

5) посредством Единого портала;

6) посредством официального сайта музея в сети «Интернет».

14. По письменным обращениям (запросам) информирование заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги осуществляется почтовым отправлением в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 (тридцати) календарных дней с момента поступления письменного обращения (запроса).

При обращении (запросе) по телефону информирование заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги осуществляется в день обращения.

При личном обращении (запросе) заявителя в музей информирование о результатах предоставления муниципальной услуги осуществляется в момент обращения (запроса). Максимальное время ожидания заявителя в очереди на подачу заявления при личном обращении (запросе) на предоставление муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

При информировании в форме ответов на обращения (запросы), полученные по электронной почте, ответ на обращение (запрос) должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления обращения (запроса).

При информировании в форме ответов на обращения (запросы), полученные через Единый портал, ответ на обращение (запрос) должен быть направлен заявителю с использованием Единого портала в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления обращения (запроса).

При информировании в форме ответов на обращения (запросы), полученные через официальный сайт музея, ответ на обращение (запрос) должен быть направлен заявителю по электронной почте в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления обращения (запроса).

15. Порядок консультирования заявителя по интересующим вопросам во время личного приема специалистами музея должен быть определен внутренним локальным актом музея.

**Глава 8. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

16. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен:

- на официальном сайте Артемовского городского округа в сети «Интернет»: http://artemovsky66.ru/social/culture/culturemunservices/ .

- на Едином портале.

Управление культуры обеспечивает размещение и актуализацию перечня указанных нормативных правовых актов на официальном сайте Артемовского городского округа в сети «Интернет», а также на Едином портале.

**Глава 9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых**

**в соответствии с законодательством Российской Федерации**

**и законодательством Свердловской области для предоставления муниципальной услуги и услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, и**

**подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления**

17. Муниципальная услуга предоставляется заявителю на основании обращения (запроса) в устной и письменной форме, а также посредством электронной почты и (или) через Единый портал. Предоставления документов от заявителя для предоставления муниципальной услуги не требуется.

18. Рекомендуемая форма [обращения](#P589) (запроса) получателя муниципальной услуги в письменной форме, в том числе для направления обращения (запроса) по электронной почте, приведена в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

**Глава 10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых**

**в соответствии с законодательством Российской Федерации**

**и законодательством Свердловской области для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг,**

**и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

19. Документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, не предусмотрено.

**Глава 11. Указание на запрет требовать у заявителя предоставления документов, информации или осуществления действий**

20. Запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представления или осуществления которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Свердловской области и муниципальными правовыми актами Артемовского городского округа находятся в органах местного самоуправления и (или) подведомственных органам местного самоуправления организациях, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

3) представления документов, подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

21. При предоставлении муниципальной услуги запрещается:

1) отказывать в приеме обращения (запроса) в случае, если обращение (запрос) подано в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале либо на официальных сайтах Артемовского городского округа и музея в сети «Интернет»;

2) отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если обращение (запрос) подано в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале либо на официальных сайтах Артемовского городского округа и музея в сети «Интернет».

**Глава 12 . Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

22. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

**Глава 13. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления**

**или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

23. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) завершение установленной законом процедуры ликвидации музея, предоставляющего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

2) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен административным регламентом;

3) обращение (запрос) содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица Управления культуры и (или) музея, а также членов их семей, при этом заявителю в письменной форме сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст электронного обращения (запроса) не поддается прочтению, при этом ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению;

5) запрашиваемая информация не связана с деятельностью Управления культуры и (или) музея по предоставлению муниципальной услуги.

24. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

**Глава 14. 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**

25. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными, для получения муниципальной услуги, отсутствуют.

26. Предоставление заявителем документов, необходимых для получения муниципальной услуги, не предусмотрено настоящим административным регламентом.

**Глава 15. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

27. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

**Глава 16 . Порядок, размер и основания взимания платы**

**за предоставление услуг, которые являются необходимыми и**

**обязательными для предоставления муниципальной услуги,**

**включая информацию о методике расчета размера такой платы**

28. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

**Глава 17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче**

**обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги,**

**услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг**

29. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги в Управлении культуры и (или) музее не должен превышать 15 минут.

**Глава 18. Срок и порядок регистрации обращения (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги,**

**в том числе в электронной форме**

30. Обращения (запросы), направленные в Управление культуры и (или) в музей в письменной форме почтовым отправлением и по электронной почте, регистрируются в срок не позднее 1 рабочего дня.

31. Обращения (запросы), направленные посредством Единого портала, регистрируются в срок не позднее 1 рабочего дня (при наличии технической возможности).

32. Регистрация обращения (запроса) и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, с использованием официального сайта музея не осуществляется.

33. Обращения (запросы), поступающие в устной форме при личном обращении (запросе) заявителя и по телефону, не регистрируются.

34. В случае если обращение (запрос) и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в электронной форме, Управление культуры и(или) музей не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи обращения (запроса), направляет заявителю электронное сообщение о принятии либо об отказе в принятии обращения (запроса). Регистрация обращения (запроса) и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, направленных в форме электронных документов, при отсутствии оснований для отказа в приеме обращения (запроса) и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи обращения (запроса) и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в Управление культуры и (или) музей.

35. Регистрация обращения (запроса) и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в порядке, предусмотренном в настоящей главе.

**Глава 19. Требования к помещениям, в которых предоставляется**

**муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения обращений (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 и законодательством Свердловской области о социальной защите инвалидов**

36. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, столы для инвалидов должны размещаться в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

37. Места ожидания 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 (бумагой, ручками, карандашами и т.д.).

38. Места ожидания должны соответствовать требованиям по обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

39. Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

40. В местах ожидания должны быть размещены стенды, терминалы с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, информационной табличкой с указанием: фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги. 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.

41. В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, должно быть обеспечено дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

**Глава 20. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

42. Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

обеспечение возможности направления обращения (запроса) в музей, предоставляющего муниципальную услугу, по электронной почте;

при наличии технической возможности - получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

продолжительность взаимодействия заявителя с работниками музея при предоставлении муниципальной услуги в устной форме не более 15 (пятнадцати) минут;

отсутствие нарушений сроков рассмотрения обращений (запросов) заявителей.

43. Заявитель может получить муниципальную услугу в электронном виде посредством использования сети «Интернет» без взаимодействия со специалистами Управления культуры и работниками музея.

При получении муниципальной услуги посредством личного обращения (запроса) заявителя в музей количество взаимодействий заявителя с работником музея составляет не более 2 раз.

При получении муниципальной услуги по телефону количество взаимодействий заявителя с работником музея составляет не более 2 раз.

44. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ (в том числе в полном объеме) не предусмотрено.

45. Предоставление муниципальной услуги посредством обращения (запроса) о предоставлении нескольких муниципальных услуг в МФЦ не предусмотрено.

46. Возможность получения муниципальной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу по выбору заявителя, не предусмотрена ввиду отсутствия территориальных подразделений Управления культуры.

47. Обращение (запрос) заявителя за получением муниципальной услуги и предоставление муниципальной услуги может осуществляться с использованием электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с [Правилами](consultantplus://offline/ref=FCEDFE3F31639CC8206C663A14F8CFB4091DACF242B5CD4816B804093040B077E78F23E26FFC9FC138B6DD1E502BDA678C883C03305AFD95E0xBH) определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении (запросе) за получением муниципальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

48. Подача обращения (запроса), документов, информации, необходимых для получения муниципальной услуги, а также получения результатов муниципальной услуги по экстерриториальному принципу независимо от места жительства или места пребывания (для физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей) в любом филиале МФЦ и в территориальных подразделениях Управления культуры (ввиду их отсутствия) в пределах территории Артемовского городского округа по выбору заявителя не предусмотрена.

**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,**

**а также особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ**

**Глава 21. Исчерпывающий перечень административных процедур**

**(действий) при предоставлении муниципальной услуги**

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

1) прием и регистрация обращения (запроса) заявителя в письменной форме, лично, по телефону;

2) рассмотрение обращения (запроса) заявителя и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;

3) информирование заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги.

**Глава 22. Исчерпывающий перечень административных процедур**

**(действий) при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала**

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

1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

2) формирование обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги;

3) прием и регистрация органом, предоставляющим муниципальную услугу, обращения (запроса) и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

4) предоставление заявителем сведений о ходе выполнения обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги;

5) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги;

6) осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги.

**Глава 23. Перечень административных процедур (действий),**

**выполняемых МФЦ**

51. Муниципальная услуга через МФЦ не предоставляется.

**Глава 24. Административная процедура (действие) «Прием и регистрация обращения (запроса) заявителя в письменной форме, лично, по телефону»**

52.Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление:

1) в Управление культуры: письменного (направленного почтовым отправлением) обращения (запроса);

2) в музей: письменного (направленного почтовым отправлением) и (или) устного (при личном обращении (запросе) заявителя, по телефону) обращения (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

53. Управление культуры и (или) музей обеспечивают прием обращения (запроса) заявителя.

Прием письменных обращений (запросов), направленных почтовым отправлением, осуществляют: в Управлении культуры – специалист Управления культуры, ответственный за прием и регистрацию входящих документов (контакты указаны в [приложении №](#P636) 2 к настоящему административному регламенту);

в музее - работник, ответственный за прием и регистрацию входящих документов.

54. При приеме и регистрации письменного обращения (запроса), направленного почтовым отправлением, специалист Управления культуры и (или) работник музея, уполномоченный на прием, регистрацию входящих документов:

1) проверяет правильность адресования и целостность упаковки почтового отправления (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);

2) вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение (запрос) с конвертом;

3) при получении обращения (запроса), 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 отправлений (порошок и т.д.), передает, не вскрывая конверт, руководителю Управления культуры и (или) музея для принятия решения по его отправке в правоохранительные органы.

Срок регистрации обращения (запроса), направленного в Управление культуры и (или) музей почтовым отправлением, составляет 1 рабочий день.

Обращения (запросы), поступающие в устной форме при личном обращении (запросе) заявителя и по телефону, не регистрируются.

55. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

56. Результатом выполнения административной процедуры является прием и (или) регистрация обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги.

57. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры (действия) является регистрация обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги в системе электронного документооборота и (или) модуле обращений граждан.

**Глава 25. Административная процедура (действие)**

**«Рассмотрение обращения (запроса) заявителя и**

**принятие решения о предоставлении муниципальной услуги»**

58. Специалист Управления культуры и (или) работник музея, ответственный за предоставление муниципальной услуги, изучает письменное обращение (запрос) заявителя на предмет его соответствия условиям предоставления муниципальной услуги.

В случае если письменное обращение (запрос) соответствует условиям предоставления муниципальной услуги специалист Управления культуры и (или) работник музея принимает решение о предоставлении муниципальной услуги.

В случае поступления письменного обращения (запроса) в Управление культуры специалист Управления культуры, ответственный за предоставление муниципальной услуги, взаимодействует с работником музея, ответственным за предоставление муниципальной услуги, на предмет организации записи на экскурсию в соответствии с письменным обращением (запросом) заявителя.

При обращении (запросе) заявителя в устной форме (при личном обращении (запросе), по телефону) специалист Управления культуры и (или) работник музея в вежливой (корректной) форме информирует заявителя по интересующим его вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании музея, фамилии, имени и отчестве специалиста музея, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 (десять) минут.

При личном обращении (запросе) заявителя в устной форме работник музея, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обязан относиться к заявителю вежливо, корректно и внимательно. Информация предоставляется в устной форме. Время при личном обращении (запросе) заявителя в устной форме не может превышать 15 (пятнадцати) минут.

При обращении (запросе) в музей в устной форме (при личном обращении (запросе), по телефону) и в целях организации записи на экскурсию заявитель должен озвучить следующую информацию:

1) вид необходимой экскурсии (обзорная, тематическая, интерактивная);

2) наименование экспозиции (выставки), по которой необходимо проведение экскурсии;

3) планируемая дата и время проведения экскурсии (при необходимости);

4) планируемое количество слушателей экскурсии;

5) контактную информацию.

Результатом рассмотрения обращения (запроса) получателя муниципальной услуги является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры (действия) является виза, наложенная на зарегистрированное обращение (запрос).

**Глава 26. Административная процедура (действие) «Информирование заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги»**

1. В случае если обращение (запрос) заявителя соответствует условиям и требованиям по предоставлению муниципальной услуги, работник музея, ответственный за предоставление муниципальной услуги, на основании обращения (запроса), поступившего в Управление культуры и (или) музей, вносит соответствующую запись в журнал регистрации записи на экскурсии с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, контактного телефона либо электронной почты, наименования экскурсии, количества слушателей экскурсии, желаемого времени ее проведения, дополнительной информации (при наличии).

После внесения записи в журнал регистрации записи на экскурсии работник музея информирует заявителя о записи на экскурсию, времени и месте ее проведения:

1) при поступлении в Управление культуры и (или) музей письменного обращения (запроса), направленного почтовым отправлением, информация о результатах предоставления муниципальной услуги направляется заявителю в письменной форме почтовым отправлением;

2) при поступлении в музей устного обращения (запроса) при личном обращении (запросе) заявителя информация о результатах предоставления муниципальной услуги озвучивается заявителю в момент обращения (запроса);

3) при поступлении в музей устного обращения (запроса) по телефону информация о результатах предоставления муниципальной услуги озвучивается заявителю по телефону.

В случае если проведение экскурсии (на которую подан запрос) в заранее забронированную дату и время не представляется возможным, работник музея извещает об этом заявителя, предложив другую дату и время проведения экскурсии.

Если заявитель не может в назначенное время приехать на экскурсию, он извещает об этом музей не позднее чем за 1 (один) день до назначенного времени проведения экскурсии.

В случае невозможности предоставления муниципальной услуги в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением (запросом), специалист Управления культуры и (или) работник музея информирует об этом заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью электронной почты), предлагает уточнить и дополнить обращение (запрос).

В случае если обращение (запрос) не соответствует условиям и требованиям по предоставлению муниципальной услуги, специалист Управления культуры и (или) работник музея информирует заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью электронной почты) об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В ответе на письменное обращение (запрос) заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок специалиста Управления культуры и (или) работника музея, осуществляющего подготовку ответа. Ответ на письменное обращение (запрос) направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (запросе).

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

информирование заявителя о времени и месте проведения экскурсии;

осуществление записи на экскурсию, проводимую музеем.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры (действия) является регистрация ответа на письменное обращение (запрос) заявителя и направление заявителю ответа по почтовому адресу, указанному в обращении (запросе).

Информирование заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги осуществляется в течение 5 рабочих дней.

**Глава 27. Порядок осуществления административных процедур**

**(действий) по предоставлению муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала**

1. Административная процедура (действие) «Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге».

На Едином портале, официальных сайтах Артемовского городского округа и музея в сети «Интернет» размещается следующая информация о предоставлении муниципальной услуги:

1) порядок и сроки предоставления муниципальной услуги;

2) круг заявителей;

3) результаты предоставления муниципальной услуги;

4) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

5) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

6) форма обращения (запроса) получателя муниципальной услуги;

7) информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты Управления культуры и музея.

Информация на Едином портале, официальных сайтах Артемовского городского округа и музея в сети «Интернет» о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

Размещение музеем информации о проводимых экскурсиях осуществляется путем размещения информации:

1) на специальном информационном стенде в музее;

2) на официальном сайте музея в сети «Интернет»;

3) в печатных и рекламных материалах (по желанию музея).

Лицами, ответственными за создание и своевременное размещение достоверной информации, являются работники музея, ответственные за размещение информации о предоставляемых услугах.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры (действия) является размещение информации на Едином портале, официальных сайтах Артемовского городского округа и музея в сети «Интернет» о предоставлении муниципальной услуги.

1. Административная процедура (действие) «Формирование обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги»

62. Основанием для начала административной процедуры «Формирование обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги» является:

1) формирование заявителем обращения (запроса) посредством заполнения электронной формы обращения (запроса) на Едином портале, официальном сайте музея без необходимости подачи обращения (запроса) в иной форме. На Едином портале, официальном сайте музея в сети «Интернет» размещаются образцы заполнения электронной формы обращения (запроса);

2) формирование заявителем электронного [обращения](#P589) (запроса) получателя муниципальной услуги для направления по электронной почте в Управление культуры и (или) музей, адреса которых указаны в [приложении № 2](#P636) к настоящему административному регламенту, по форме в соответствии с приложением № 1 к настоящему административному регламенту.

При формировании обращения (запроса) посредством заполнения электронной формы обращения (запроса) на Едином портале форматно-логическая проверка сформированного обращения (запроса) осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы обращения (запроса). При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы обращения (запроса) заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме обращения (запроса).

При формировании обращения (запроса) заявителю обеспечивается:

возможность копирования и сохранения обращения (запроса) и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы обращения (запроса) при обращении (запросе) за муниципальными услугами, предполагающими направление совместного обращения (запроса) несколькими заявителями;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы обращения (запроса);

сохранение ранее введенных в электронную форму обращения (запроса) значений по желанию заявителя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму обращения (запроса);

заполнение полей электронной формы обращения (запроса) до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «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), и сведений, опубликованных на Едином портале, официального сайта музея в сети «Интернет» в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы обращения (запроса) без потери ранее введенной информации;

возможность доступа заявителя на Едином портале к ранее поданным им обращениям (запросам) в течение не менее 1 (одного) года, а также частично сформированным обращениям (запросам) - в течение не менее 3 (трех) месяцев.

Сформированное и подписанное обращение (запрос) и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются посредством Единого портала, официального сайта музея в сети «Интернет».

Сформированное электронное [обращение](#P589) (запрос) получателя муниципальной услуги направляется на электронную почту Управления культуры и (или) музея по форме в соответствии с приложением № 1 к настоящему административному регламенту. Адреса электронной почты Управления культуры и музея приведены в [приложении № 2](#P636) к настоящему административному регламенту.

Результатом выполнения административной процедуры является заполненная заявителем форма обращения (запроса) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры (действия) является направленные заявителем формы обращения (запроса) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала.

63. Административная процедура (действие) «Прием и регистрация органом, предоставляющим муниципальную услугу, обращения (запроса) и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги».

Управление культуры и (или) музей обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию обращения (запроса) (при наличии технической возможности) без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе, направленного посредством Единого портала, официального сайта музея и электронной почты музея. Срок регистрации обращения (запроса) - 1 рабочий день.

Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации (при наличии технической возможности) Управлением культуры и (или) музеем электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

При получении обращения (запроса) в электронной форме посредством Единого портала в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль обращения (запроса), проверяется наличие оснований для отказа в приеме обращения (запроса), указанных в главе 13 настоящего административного регламента, а также осуществляются следующие действия:

при наличии указанных оснований должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий срок предоставления муниципальной услуги, готовит письмо о невозможности предоставления муниципальной услуги;

при отсутствии указанных оснований и наличии технической возможности заявителю сообщается присвоенный обращению (запросу) в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого портала заявителю предоставляется информация о ходе выполнения указанного обращения (запроса).

После приема и регистрации (при наличии технической возможности) обращение (запрос), полученный посредством Единого портала, направляется в музей.

После принятия специалистом Управления культуры обращения (запроса) заявителя, направленного посредством Единого портала, статус обращения (запроса) в личном кабинете заявителя на Едином портале обновляется до статуса «Принято».

Прием и регистрацию обращения (запроса), направленного в Управление культуры и (или) музей по электронной почте, осуществляет специалист Управления культуры и (или) работник музея, ответственный за регистрацию входящих документов:

Поступившее на адрес электронной почты Управления культуры и (или) музея обращение (запрос) распечатывается и регистрируется.

Регистрация обращения (запроса) и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, с использованием официального сайта музея не осуществляется.

Результатом выполнения административной процедуры является прием и регистрация документов, необходимых для предоставления услуги.

64. Административная процедура (действие) «Предоставление заявителем сведений о ходе выполнения обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги».

Получение сведений о ходе выполнения обращения (запроса) с использованием Единого портала, официального сайта музея в сети «Интернет» не осуществляется.

65. Административная процедура (действие) «Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги».

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

информирование заявителя о времени и месте проведения экскурсии;

осуществление записи на экскурсию, проводимую музеем.

В случае если обращение (запрос) заявителя соответствует условиям и требованиям по предоставлению муниципальной услуги, работник музея на основании обращения (запроса), поступившего в Управление культуры и (или) музей, вносит соответствующую запись в журнал регистрации записи на экскурсии с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, контактного телефона либо электронной почты, наименования экскурсии, количества слушателей экскурсии, желаемого времени ее проведения, дополнительной информации (при наличии).

После внесения записи в журнал регистрации записи на экскурсии работник музея информирует заявителя о записи на экскурсию, времени и месте ее проведения:

1) при поступлении обращения (запроса) посредством Единого портала информация о результатах предоставления муниципальной услуги направляется заявителю через Единый портал;

2) при поступлении в Управление культуры и (или) музей обращения (запроса) по электронной почте информация о результатах предоставления муниципальной услуги направляется заявителю по электронной почте, указанной в обращении (запросе);

3) при поступлении обращения (запроса) посредством официального сайта музея в сети «Интернет» информация о результатах предоставления муниципальной услуги направляется заявителю на адрес электронной почты, указанный в обращении (запросе).

В случае если проведение экскурсии (на которую подана заявка) в заранее забронированную дату и время не представляется возможным, специалист Управления культуры и (или) работник музея извещает об этом заявителя, предложив другую дату и время проведения экскурсии.

Если заявитель не может в назначенное время приехать на экскурсию, он извещает об этом музей не позднее чем за 1 (один) день до назначенного времени проведения экскурсии.

В случае невозможности предоставления муниципальной услуги в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением (запросом), специалист Управления культуры и (или) работник музея информирует об этом заявителя (в письменном виде, по телефону или с помощью средств электронной почты) и предлагает уточнить и дополнить обращение (запрос).

В случае если обращение (запрос) не соответствует условиям и требованиям по предоставлению муниципальной услуги, специалист Управления культуры и (или) работник музея информирует заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги посредством Единого портала и (или) по электронной почте.

В ответе на обращение (запрос), направленный по электронной почте, указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок ответственного специалиста Управления культуры и (или) музея, осуществляющего подготовку ответа.

Результат предоставления муниципальной услуги в электронном виде посредством Единого портала не предполагает выдачу документов в связи с отсутствием технической возможности.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры (действия) является:

1) при поступлении обращения (запроса) посредством Единого портала - направление информации заявителю о результатах предоставления муниципальной услуги через Единый портал;

2) при поступлении в Управление культуры и (или) музей обращения (запроса) по электронной почте - регистрация ответа на обращение (запрос) заявителя и направление заявителю ответа по электронной почте, указанной в обращении (запросе);

3) при поступлении обращения (запроса) посредством официального сайта музея в сети «Интернет» - направление заявителю информации о результатах предоставления муниципальной услуги на адрес электронной почты, указанный в обращении (запросе).

66. Административная процедура (действие) «Осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги».

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество муниципальной услуги на Едином портале.

**Глава 28. Случаи и порядок предоставления**

**муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме**

67. Предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме не предусмотрено.

**Глава 29. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах**

68. Результат предоставления муниципальной услуги не предполагает выдачу документов.

**Раздел 4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

**Глава 30. Порядок осуществления текущего контроля**

**за соблюдением и исполнением ответственными должностными**

**лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений**

69. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором музея.

70. Внешний контроль за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений административного регламента осуществляется начальником Управления культуры и директором музея.

71. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения (запросы) заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Управления культуры и работников музея, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

**Глава 31. 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**

72. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения (запросы) заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

73. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником Управления культуры или лицом, исполняющим его обязанности.

74. Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы Управления культуры.

75. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги, а также по истечении срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

76. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается приказом Управления культуры.

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

**Глава 32. Ответственность должностных лиц Управления культуры за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

78. Персональная ответственность директора музея за организацию работы музея по предоставлению муниципальной услуги и соблюдение требований настоящего административного регламента закрепляется в муниципальном задании музея, установленном Управлением культуры.

79. Персональная ответственность специалистов Управления культуры закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**Глава 33. Положения, характеризующие требования к порядку и**

**формам контроля за предоставлением муниципальной услуги,**

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

80. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Управления культуры нормативных правовых актов, а также положений административного регламента.

Проверки также могут проводиться на основании поступивших в Управление культуры обращений (запросов) по вопросу качества предоставления муниципальной услуги.

81. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности Управления культуры при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

**Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений   
и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих,   
а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг**    
  
**Глава 34. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба)**

82. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые в ходе предоставления муниципальной услуги Управлением культуры, его должностных лиц и специалистов, а также решения и действия (бездействие) должностных лиц и работников музея в досудебном (внесудебном) порядке в случаях, предусмотренных статьей 11.1 Федерального закона № 210-ФЗ.

**Глава 35. Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

83. В случае обжалования решений и действий (бездействия) работников музея жалоба подается для рассмотрения в Управление культуры в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, почтовым отправлением, в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействия) Управления культуры, его должностных лиц и специалистов, решений и действий (бездействия) музея, его должностных лиц, также может быть подана на имя заместителя главы Артемовского городского округа, курирующего деятельность Управления культуры, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя.

**Глава 36. Способы информирования заявителей о порядке подачи   
и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала**

84. Управление культуры и музей обеспечивают:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления культуры, его должностных лиц и специалистов, решений и действий (бездействия) музея, его должностных лиц и работников посредством размещения информации:

- на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;

- на официальных сайтах Артемовского городского округа и музея в сети «Интернет»;

- на Едином портале в разделе «Дополнительная информация» соответствующей муниципальной услуги;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений   
и действий (бездействия) Управления культуры, его должностных лиц и специалистов, решений и действий (бездействия) музея, его должностных лиц и работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

**Глава 37. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг**

85. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Управления культуры, его должностных лиц и специалистов, а также решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников музея регулируется:

1) статьями 11.1-11.3 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ;

2) Постановлением Правительства Свердловской области от 22.11.2018  
 № 828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников»;

3) постановлением Администрации Артемовского городского округа от 20.10.2014 № 1384 - ПА «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления артемовского городского округа, отраслевых, функциональных органов Администрации Артемовского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг».

86. Полная информация о порядке подачи и рассмотрении жалобы   
на решения и действия (бездействие) Управления культуры, его должностных лиц и специалистов, а также решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников музея размещена в разделе «Дополнительная информация» на Едином портале соответствующей муниципальной услуги по адресу: <https://www.gosuslugi.ru/139317/1/info>.

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические и

интерактивные экскурсии»

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА

обращения (запроса) получателя

муниципальной услуги «Запись на обзорные,

тематические и интерактивные экскурсии»

В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование органа либо учреждения)*

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(фамилия, имя отчество)*

Почтовый адрес либо адрес электронной почты:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прошу записать на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(указать вид экскурсии: обзорная, тематическая, интерактивная)*

экскурсию в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*(наименование учреждения)*

по экспозиции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование экспозиции, выставки)*

Дата проведения экскурсии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(число, месяц, год)*

Время проведения экскурсии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(указывается точное время)*

Количество человек: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(указывается количество слушателей экскурсии)*

подпись / расшифровка подписи /

--------- ---------------------

*(для письменных обращений)*

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления

муниципальной услуги

«Запись на обзорные, тематические и

интерактивные экскурсии»

**Информация**

**о местонахождении, контактных телефонах**

**(телефонах для справок, консультаций), адресах**

**электронной почты Управления культуры Администрации Артемовского городского округа и Муниципального бюджетного учреждения культуры Артемовского городского округа «Артемовский исторический музей», предоставляющих муниципальную услугу**

1. **Управление культуры Администрации Артемовского городского округа**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | Данные |
| 1 | 2 |
| Краткое наименование | Управление культуры |
| Тип организации | отраслевой орган Администрации Артемовского городского округа |
| Тип подчинения | Администрация Артемовского городского округа |
| Высший орган | Министерство культуры Свердловской области |
| Режим работы | понедельник - пятница с 08.00 до 19.00 часов;  обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов;  суббота, воскресенье - выходные дни |
| Веб-сайт | http://artemovsky66.ru |
| Электронная почта | cultura-ago@yandex.ru |
| Адрес | 623780, Свердловская область, г. Артемовский, площадь Советов, 3 |
| Автоинформатор | отсутствует |
| Контакты | телефон: (343 63) 2 52 65 |

**2. . Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа «Артемовский исторический музей»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование** | **Данные** |
| Краткое наименование | МБУК «Артемовский исторический музей» |
| Тип организации | муниципальное бюджетное учреждение |
| Высший орган | Управление культуры Администрации Артемовского городского округа |
| Руководитель организации | директор |
| Режим работы | по графику работы музея |
| Веб-сайт | [www.artmuzei.ru](http://www.artmuzei.ru) |
| Электронная почта | artmuzey2011@yandex.ru |
| Адрес | 623780, Свердловская обл.,  г. Артемовский, ул. Ленина, д. 26 |
| Автоинформатор | отсутствует |