

АСТРАХАНСКАЯ ОБЛАСТЬ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НАРИМАНОВСКИЙ РАЙОН»

№ _____

г. Нариманов

Об утверждении административного регламента администрации муниципального образования «Наримановский район» по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальным казенным учреждением «Центр социально-культурного развития Наримановского района»»

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением администрации муниципального образования «Наримановский район» от 10.10.2012 № 967 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации муниципального образования «Наримановский район» по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальным казенным учреждением «Центр социально-культурного развития Наримановского района»» (далее - административный регламент).

2. Муниципальному казенному учреждению «Центр социально-культурного развития Наримановского района» (Бармина М.В.) разместить настоящий административный регламент на официальном сайте администрации муниципального образования «Наримановский район», в региональной информационной системе «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области», в региональной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области» и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3. Опубликовать (обнародовать) настоящее постановление путем размещения на официальном сайте муниципального образования «Наримановский район» в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», электронном информационном стенде, расположенном в здании администрации района.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования.

Глава района

В.И. Альджанов

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования
«Наримановский район»
от №

Административный регламент

администрации муниципального образования «Наримановский район» по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, производимые муниципальным казенным учреждением «Центр социально-культурного развития Наримановского района»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

Административный регламент МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района» (далее - учреждение), предоставления услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальным учреждением культуры" (далее - административный регламент, услуга) устанавливает порядок предоставления услуги и стандарт предоставления услуги, в том числе сроки и последовательность административных процедур и административных действий предоставления услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Описание заявителей

Услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченным представителям, обратившимся в учреждение с запросом о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - заявители).

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги:

"Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальным учреждением культуры".

2.2. Наименование учреждений, непосредственно предоставляющих услугу

2.2.1. Предоставление услуги осуществляется:

- Муниципальным казенным учреждением «Центр социально-культурного развития Наримановского района».

Ответственными исполнителями по предоставлению услуги являются уполномоченные сотрудники учреждения, ответственные за выполнение конкретной административной процедуры, согласно административному регламенту (далее - сотрудники учреждения).

2.2.2. В соответствии с [пунктом 3 части 1 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" при предоставлении услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации.

2.3. Описание результата предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

При письменном обращении заявителя, в том числе обращении в электронной форме результатом предоставления услуги является ответ на письменное обращение.

При устном обращении заявителя результатом предоставления услуги является получение заявителем информации о дате и времени посещения экскурсии.

2.4. Сроки предоставления услуги.

2.4.1. Общий срок предоставления услуги при устном обращении заявителя - не более 20 минут.

Общий срок предоставления услуги при письменном обращении заявителя, в том числе обращении в электронной форме - не более 4 рабочих дней, в том числе приема и регистрации заявки - 1 рабочий день.

2.4.2. Максимальное время ожидания в очереди:

- при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 15 минут;

- при подаче заявки, получении результата услуги не должно превышать 15 минут.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги.

2.5.1. Для предоставления услуги заявитель обращается в учреждение с [заявкой](#), образец которой указан в приложении N 2 к административному регламенту.

2.5.2. При предоставлении услуги учреждение не вправе требовать:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов.

2.5.3. Порядок предоставления заявки.

Заявка представляется в учреждение посредством личного обращения заявителя, либо направления по почте, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - в электронной форме, сеть "Интернет" соответственно):

- лично при посещении учреждения;

- посредством государственных информационных систем "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" <http://www.gosuslugi.ru> (далее - единый портал) и "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области" <http://www.gosuslugi.astrobl.ru> (далее - региональный портал) в сети "Интернет";

- иным способом, позволяющим передать заявку в электронной форме.

Днем обращения за предоставлением услуги считается дата получения и регистрации заявки сотрудниками учреждения, ответственными за прием и регистрацию документов

Факт подтверждения направления заявки по почте лежит на заявителе.

В случае направления заявки в электронной форме, в том числе через региональный портал либо единый портал заявка должна быть заполнена согласно форме, представленной на региональном портале либо едином портале, и подписано простой электронной подписью. Допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, в предоставлении услуги

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

2.6.2. Основания для отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

2.7. Размер платы, взимаемой с заявителя за предоставление услуги

Предоставление услуги осуществляется бесплатно

2.8. Правовые основания для предоставления услуги

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- **Конституцией** Российской Федерации ("Российская газета", 93, N 237);
- **Основами** законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1 ("Российская газета", 92, N 248);
- Федеральным **законом** от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563);
- Федеральным **законом** от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179);
- Федеральным **законом** от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 15, ст. 2036);
- **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 Российской Федерации, 2012, N 27, ст. 3744);
- **Постановлением** Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829);
- **Постановлением** Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 N 33 "Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 5, ст. 377);
- **Приказом** Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ" (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 14.12.2015);
- **Постановлением** Правительства Астраханской области от 30.09.2010 N 427-П "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов

предоставления государственных услуг" (Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области, 2010, N 43);

- **Постановлением** Правительства Астраханской области от 15.10.2014 N 453-П "О министерстве культуры и туризма Астраханской области" (Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области, 2014, N 50);

- **Распоряжением** Правительства Астраханской области от 05.11.2015 N 479-Пр "О перечнях государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Астраханской области, и услуг, предоставляемых государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), в Астраханской области, в том числе в электронной форме";

- Уставом муниципального образования «Наримановский район» от 09.12.2011 № 42 («Степная новь» № 3 от 25.01.2012);

- постановлением администрации муниципального образования «Наримановский район» от 10.10.2012 № 967 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» («Степная новь» № 42 от 24.10.2012);

- Решением Совета муниципального образования «Наримановский район» № 56 от 30.08.2013 об утверждении Положения о порядке организации и проведения публичных слушаний в муниципальном образовании «Наримановский район» («Степная новь» № 39 от 04.09.2013);

- настоящим регламентом.

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

В помещении учреждений отводятся места для ожидания приема, ожидания в очереди при подаче заявки, получения информации и заполнения документов.

Помещения для непосредственного взаимодействия сотрудников учреждения с заявителями соответствуют комфортным условиям для заявителей и оборудуются информационными табличками.

Места для ожидания приема, ожидания в очереди для подачи и получения документов, получения информации и заполнения необходимых документов (далее - места для ожидания) оснащаются стульями (кресельными секциями, скамьями, банкетами), столами (стойками), бумагой и канцелярскими принадлежностями и формами документов.

Количество мест для ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для их размещения в здании, но не менее 5.

Места для получения информации и заполнения документов оборудуются информационными стендами. Информационные стенды должны содержать информацию о порядке предоставления услуги, в том числе образцы заполнения форм заявок и перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления услуги также размещается на официальном сайте муниципального образования «Наримановский район» в сети "Интернет".

Обеспечиваются условия доступности для инвалидов предоставляемой услуги и помещений, в которых она предоставляется, в соответствии со [статьей 15](#) Федерального закона от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" в [порядке](#), установленном приказом Министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ".

На стоянках (остановках) автотранспортных средств выделяется не менее 10% (но не менее 1 места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

2.10. Показатели доступности и качества услуги:

- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование об услуге посредством форм информирования, предусмотренных [пунктом 3](#) приложения N 1 к административному регламенту;
- получение услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя;
- минимальные количество и продолжительность взаимодействий заявителей и сотрудников учреждений при предоставлении услуги;
- соответствие должностных инструкций сотрудников учреждения, участвующих в предоставлении услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- доступность обращения за предоставлением услуги и предоставления услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.11. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в электронной форме

Предоставление услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи заявки в электронной форме через региональный и единый порталы в порядке, установленном [пунктом 2.5.3 подраздела 2.5 раздела 2](#) административного регламента;

- получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги;

- доступа заявителя к сведениям об услуге с использованием официальных сайтов учреждений, единого и регионального порталов.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении услуги, показана на [блок-схеме](#) в приложении N 3 к административному регламенту.

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- предоставление услуги заявителю при устном обращении;

- предоставление услуги заявителю при письменном обращении, в том числе обращении в электронной форме:

прием и регистрация заявки;

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

регистрация и выдача ответа заявителю.

3.2. Предоставление услуги заявителю при устном обращении

Основанием для начала исполнения административной процедуры является устное обращение заявителя.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, ознакомливает заявителя с графиком работы учреждения, согласно которому проводятся экскурсии в учреждении, и уточняет у заявителя дату, время и название либо тему экскурсии, на которую заявитель желает записаться.

Результатом данной административной процедуры является получение заявителем информации о дате и времени посещения экскурсии.

Срок исполнения данной административной процедуры - не более 20 минут.

3.3. Предоставление услуги заявителю при письменном обращении, в том числе обращении в электронной форме

3.3.1. Прием, регистрация заявки.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в учреждение заявки.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов.

Сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, принимает заявку, выполняя при этом следующие действия:

- регистрирует заявку в системе электронного документооборота;
- на втором экземпляре заявки ставит роспись и дату приема заявки (при личном обращении).

Сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, передает заявку должностному лицу учреждения, ответственному за предоставление услуги.

Заявка, полученная на личном приеме директора учреждения или иным сотрудником учреждения, передается в течение одного дня со дня обращения сотруднику учреждения, ответственному за прием и регистрацию документов.

Результатом данной административной процедуры является прием и регистрация заявки и направление его сотруднику учреждения, ответственному за предоставление услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 рабочий день.

3.3.2. Рассмотрение заявки и запись на экскурсии.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление зарегистрированной заявки сотруднику учреждения, ответственному за предоставление услуги.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги рассматривает заявку и оформляет запись на экскурсию, которая осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения, указанным в [пункте 1](#) приложения N 1 к административному регламенту. В случае, если указанная заявителем в заявке дата записи на экскурсию, выпадает на выходной день, то сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, направляет ответ заявителю с указанием графика работы учреждения, согласно которому проводятся экскурсии в учреждении.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги:

- подготавливает ответ заявителю;

- подписывает ответ у директора учреждения.

Результатом исполнения данной административной процедуры является рассмотрение заявки и подписание ответа у директора учреждения.

Срок исполнения данной административной процедуры - не более 2 рабочих дней.

3.3.3. Регистрация и выдача ответа заявителю.

Основанием для начала данной административной процедуры является согласование с директором учреждения ответа заявителю.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию заявок.

Сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию заявок, регистрирует ответ заявителю в журнале "Запись посетителей на проведение обзорных, тематических и интерактивных экскурсий", выдает его заявителю лично под роспись, либо направляют заказным почтовым отправлением с уведомлением или по адресу электронной почты в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, в зависимости от способа, указанного заявителем в заявке.

В случае направления ответа заявителю в форме электронного документа, по соответствующему запросу заявителя ему также выдается экземпляр ответа в бумажном виде.

Результатом исполнения данной административной процедуры является выдача или направление заявителю ответа.

Срок исполнения данной административной процедуры - не более 1 рабочего дня.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений ответственными лицами

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, при предоставлении услуги, и принятием решений осуществляется директором учреждения.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги

Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется директором МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского рай-

она» и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) сотрудников учреждения.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления услуги отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.3. Ответственность сотрудников учреждения и иных сотрудников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги

Сотрудники учреждения несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, предусмотренные [разделом 3](#) административного регламента, которые закрепляются в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

В целях контроля за предоставлением услуги гражданам, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а сотрудники учреждения обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации вправе направить в учреждение предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении сотрудниками учреждения, ответственными за предоставление услуги, положений административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждений и сотрудников учреждений

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) учреждений и (или) их сотрудников при предоставлении услуги

Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) учреждения и (или) его сотрудников при предоставлении услуги (далее - жалоба).

5.2. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

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

- путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с сотрудниками учреждения, ответственными за рассмотрение жалобы;

- путем взаимодействия сотрудников учреждения, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителями по почте, по электронной почте;

- посредством информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте, на региональном портале, на едином портале в сети "Интернет";

- посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в помещении учреждения.

5.3. Предмет жалобы.

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

- нарушение срока регистрации письменного обращения о предоставлении услуги;

- нарушение срока предоставления услуги;

- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;

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

- требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- отказ учреждения, его директора в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы сотрудники, которым может быть направлена жалоба.

5.4.1. Жалоба рассматривается учреждением. В случае если обжалуются решения директора учреждения, жалоба подается в администрацию муниципального образования «Наримановский район» и рассматривается в соответствии с настоящим разделом административного регламента.

5.4.2. В случае если в компетенцию учреждения не входит принятие решений по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации учреждение направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.4.3. Уполномоченные на рассмотрение жалоб сотрудники учреждения обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента;

- направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 5.4.2 подраздела 5.4 раздела 5](#) административного регламента.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба подается в МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района» в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.5.2. Почтовый адрес МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района»: 416111, Астраханская область, Наримановский район, г. Нариманов, ул. Набережная, д. 6.

Адрес официального сайта в сети "Интернет": <http://narimanov.astrobl.ru>,

Адрес электронной почты: narim-kultur@mail.ru

График работы МКУ «Центр социально-культурного развития Наримановского района»:

Понедельник - пятница - с 08.00 до 17.00;

Обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00;

Выходные дни – суббота, воскресенье

Телефоны учреждения: 8(85171)70-224, 8(85171)61-561

5.5.6. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, директора учреждения либо сотрудников учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона,

адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, его сотрудников;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействиями) учреждения, его сотрудников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5.7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал письменное обращение о предоставлении услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Жалобы принимаются в соответствии с графиком работы учреждения, указанным в [пункте 1](#) приложения N 1 к административному регламенту.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

- официального сайта муниципального образования «Наримановский район» в сети "Интернет";

- единого портала либо регионального портала.

5.5.9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 5.5.7 подраздела 5.5 раздела 5](#) административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [Кодексом](#) Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления сотрудники учреждения, уполномоченные на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет материалы в органы прокуратуры.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

5.7. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

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

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

5.8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

5.8.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченными на рассмотрение жалобы сотрудниками учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы сотрудника учреждения.

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

Для обоснования и рассмотрения жалобы заявители имеют право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Учреждение или сотрудники учреждения по направленному в установленном порядке запросу заявителя обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.10. Перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается

Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу уполномоченного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Учреждение в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщает заявителю, направившему жалобу, об оставлении ее без ответа, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а в случае, предусмотренном **абзацем вторым** настоящего подраздела, - с указанием о недопустимости злоупотреблением правом.

5.11. Перечень случаев, в которых учреждение отказывают в удовлетворении жалобы

Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ

1. Информация о месте нахождения, адресах официальных сайтов, адресах электронной почты, справочных номерах телефонов и графике работы учреждений

1.1. Почтовый адрес муниципального казенного учреждения «Центр социально-культурного развития Наримановского района»: 414040, г. Астрахань, ул. Советская, 15.

Адрес официального сайта в сети "Интернет": <http://narimanov.astrobl.ru>,

Адрес электронной почты: narim-kultur@mail.ru

Справочные телефоны учреждения: 8(85171)70-224? 8(85171)61-561

График работы учреждения:

понедельник - пятница с 08.00 до 17.00;

Перерыв на обед с 12.00 до 13.00;

выходной день – суббота, воскресенье.

2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги.

Информирование заявителей о ходе предоставления услуги осуществляется сотрудниками учреждения, ответственными за предоставление услуги.

Сотрудники учреждения, ответственные за предоставление услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождениях и графиках работы учреждения;
- о справочных телефонах учреждения;
- об адресе официального сайта в сети "Интернет", адресе электронной почты учреждения, о возможности предоставления услуги в электронном виде, в том числе с использованием регионального и единого порталов;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, сведений о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием регионального, единого порталов;
- о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах четвертом - седьмом настоящего подпункта информации.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Информирование осуществляется как в устной, так и в письменной форме. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут. Письменные консультации предоставляются по устному либо письменному запросу заявителя, в том числе в электронной форме.

3. Информирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с сотрудниками учреждения, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным [пунктом 2](#) настоящего приложения;
- взаимодействия сотрудников учреждения, ответственных за предоставление услуги, с заявителями по почте, электронной почте;
- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте учреждения, в сети "Интернет", региональном, едином порталах и на информационных стендах, размещенных при входе в помещение учреждения.

4. Требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников учреждения с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки сотрудники учреждения, ответственные за предоставление услуги, представляются, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность с указанием наименования места работы, предлагают представиться собеседнику, выслушивают и уточняют суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;
- при личном обращении заявителей сотрудники учреждения, ответственные за предоставление услуги, представляются, указав фамилию, имя и отчество, сообщают занимаемую должность, самостоятельно дают ответ на заданный заявителем вопрос;
- в конце консультирования (по телефону или лично) сотрудники учреждения, ответственные за предоставление услуги, кратко подводят итоги и пере-

числяют меры, которые следует принять заявителю (когда и что должен сделать), в конце консультирования по телефону при необходимости предлагают заявителю дату для личного обращения;

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном форме, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица министерства, учреждения, ответственного за предоставление услуги, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

- для удобства получения информации и заполнения необходимых документов (предоставления услуги) в помещении учреждения размещены стенды с перечнем необходимых документов и указанием порядка предоставления услуги.

5. На информационных стендах, официальном сайте учреждения размещаются следующие информационные материалы:

- текст настоящего административного регламента;
- сведения о перечне предоставляемых услуг;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения и сотрудников учреждения;
- **блок-схема** предоставления услуги (приложение N 3 к административному регламенту);
- образец заполнения **заявки** (приложение N 2 к административному регламенту);
- адреса, номера телефонов и факса, графики работы учреждения;
- адреса электронной почты учреждения, а также официального сайта учреждения, адреса единого и регионального порталов.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются при входе в помещение учреждения.

Информационные стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях выделяется цветом и пометкой "Важно".

Приложение N 2
к административному регламенту

Образец

социально-культурного развития Наримановского района»
Директору
МКУ «Центр

_____ (наименование учреждения)
_____ (Ф.И.О.)
от _____

(Ф.И.О./наименование юридического лица)

Адрес проживания (фактический адрес)

Почтовый адрес (юридический адрес):

телефон: _____

Адрес электронной почты

Заявка

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

_____ (указать название экскурсии либо тему экскурсии, на которую заявитель
желает записаться)

_____ (Дата и время проведения экскурсии)

Результат рассмотрения заявки прошу предоставить
(выбрать нужный вариант):

- почтовым отправлением по адресу: _____;

(почтовый адрес с указанием индекса)

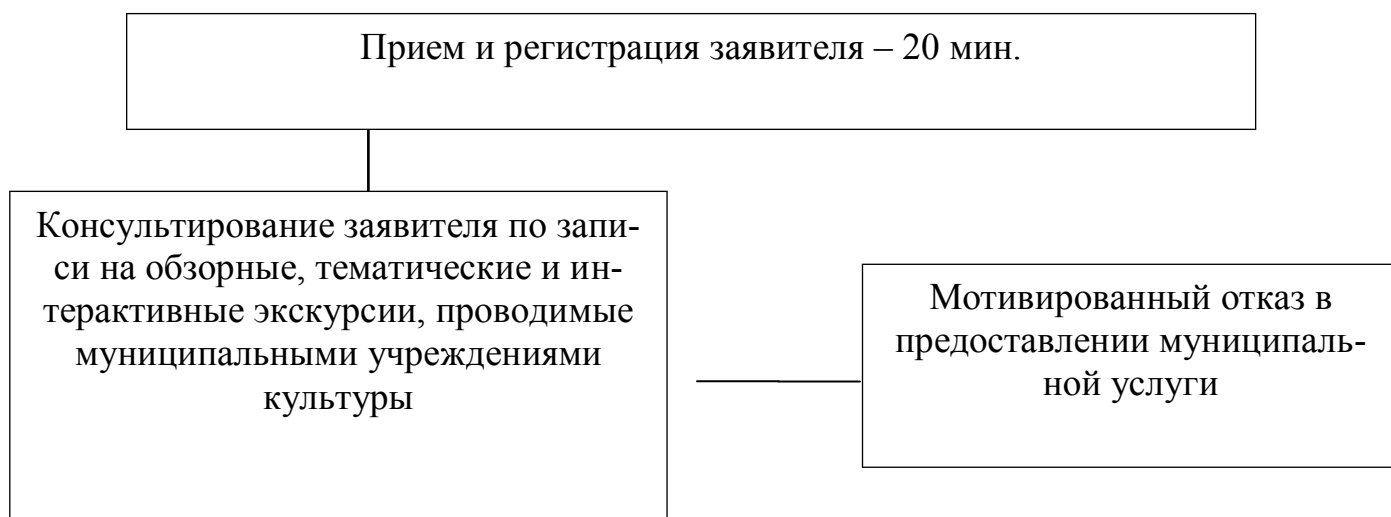
- при личном обращении;
- посредством электронной почты.

Подпись/расшифровка подписи/

" ___ " _____ 20 __ г.

Приложение N 3
к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР



Предоставление заявителю информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальными учреждениями культуры