**Администрация города Шарыпово**

город Шарыпово Красноярского края

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

19.02.2014 № 38

О внесении изменений в постановление Администрации

города Шарыпово от 19.12.2012 г. № 252 «Об утверждении

административного регламента по предоставлению услуги

муниципальным бюджетным учреждением «Краеведческий

музей г. Шарыпово» «Запись на обзорные, тематические

и интерактивные экскурсии»» (в ред. от 05.03.2013 г. № 43)

На основании Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением Администрации города Шарыпово от 04.12.2012 года № 233 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», и в соответствии со ст. 37 Устава города Шарыпово,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление Администрации города Шарыпово от 19.12.2012 г. № 252 «Об утверждении административного регламента по предоставлению услуги муниципальным бюджетным учреждением «Краеведческий музей г. Шарыпово» «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (в ред. от 05.03.2013 г. № 43), следующие изменения:

1.1. Раздел I административного регламента изложить в новой редакции, согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

1.2. Раздел V административного регламента изложить в новой редакции, согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Отдела культуры Администрации города Шарыпово Рудь Ю.В.

3. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования в периодическом печатном издании «Официальный вестник города Шарыпово» и подлежит размещению в сети Интернет на официальном сайте Администрации города Шарыпово.

Глава города Шарыпово В.Г. Хохлов

Приложение № 1 к Постановлению

Администрации города Шарыпово

от 19.02.2014 г. № 38

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1.Настоящий административный регламент по оказанию услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, а также определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении данной услуги.

1.2. Наименование услуги: Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

1.3. Услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей г. Шарыпово», подведомственное Отделу культуры Администрации г. Шарыпово Красноярского края.

1.4. Получателем услуги являются любые юридические и физические лица (далее – Заявитель).

1.5. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя услуги:

- Место нахождения Учреждения:

Красноярский край, г. Шарыпово, 2мкр., д. 10

- График работы Учреждения для посетителей:

понедельник – пятница с 10.00 до 18.00, суббота с 10.00 до 17.00, выходной – воскресенье, последний день месяца – санитарный.

- График работы администрации Учреждения:

понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, обед с 13.00 до 14.00, выходной – суббота, воскресенье.

- информацию по вопросам предоставления услуги можно получить по телефону

8 (39153) 23-1-68

1.6. Консультирование по вопросам предоставления услуги, в том числе о стадии, в которой находится предоставление услуги, осуществляется:

по письменным обращениям в адрес Музея;

по телефону, указанному в пункте 1.5. раздела 1 настоящего Регламента;

при личном обращении заявителя или уполномоченного лица в Музей;

по электронной почте sharmuseum@sibnet.ru

Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявителем указываются фамилия, имя, отчество (при его наличии), дата подачи документов.

1.6.1. Ответы по письменным обращениям, поступившим в письменном виде или по электронной почте, направляются в адрес заявителя методом почтовой или электронной рассылки в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации письменного или электронного обращения.

1.6.2. При консультировании по телефону: сотрудник Музея, ответственный за приём заявлений и выдачу информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, обязан предоставить устные сведения по следующим вопросам:

о принятии решения по конкретному заявлению,

о сроках выдачи запрашиваемой информации.

Сотрудник Музея устно информирует заявителя:

о процедуре предоставления услуги;

о требованиях по оформлению заявления, необходимого для выдачи информации.

Иные вопросы рассматриваются только на основании соответствующего письменного обращения.

1.6.3. Личные обращения заявителей или уполномоченных лиц по вопросам получения услуги рассматриваются сотрудниками Музея в режиме работы, указанном в пункте 1.5. настоящего Регламента. При личном обращении в Музей заявители получают устные консультации.

1.6.4. Информация о правилах предоставления услуги размещается:

непосредственно в здании Музея и на официальном сайте муниципального образования города Шарыпово, где можно получить следующую информацию:

- о графике работы Музея, о времени консультирования, о выдаче документов, о номерах телефонов для консультаций по вопросам получения информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии и об утвержденном приказом директора Музея перечни обзорных, тематических и интерактивных экскурсий.

- образец заполнения заявления для получения услуги;

- сроки рассмотрения документов для предоставления услуги.

Приложение № 2 к Постановлению

Администрации города Шарыпово

от 19.02.2014 г. № 38

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛНОСТНЫХ ЛИЦ**

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц по предоставлению услуги могут быть обжалованы Заинтересованными лицами в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в устной, письменной форме или по электронной почте в органы местного самоуправления и на имя руководителя Учреждения, предоставляющего услугу, или на имя начальника Отдела культуры Администрации города Шарыпово Красноярского края по адресу: 662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м-он, д.10, тел. (39153) 28-4-34, Е-mail:  555777111@list.ru

С устной жалобой заинтересованное лицо вправе обратиться в часы работы Учреждения. Жалобы, поступающие в электронном виде, по факсу, рассматриваются в порядке разрешения жалоб в письменной форме, при обращении граждан по электронной почте. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном порядке. В обращении гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Личный прием граждан осуществляется в часы работы Учреждения.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, руководитель Учреждения, начальник Отдела культуры Администрации города Шарыпово к которому поступило такое обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращение переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5.10. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего Регламента.

5.11. Рассмотрение и направление обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.12. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц и решения, принятые в ходе предоставления услуги, в судебном порядке.