

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА "ГОРОД ЙОШКАР-ОЛА"

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 8 августа 2011 г. N 2076**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ
И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ"**

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений администрации городского округа "Город Йошкар-Ола"
от 17.02.2012 N 335, от 24.03.2016 N 419, от 28.03.2018 N 294)

В соответствии с постановлением администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" словами "от 21.03.2013 N 653 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" постановляю:

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 419)

1. Утвердить прилагаемый административный [регламент](#) предоставления муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии".

2. Управлению культуры администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" (Хрулев В.М.) разместить административный [регламент](#) предоставления муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" на портале государственных услуг Республики Марий Эл в сети Интернет, официальном интернет-портале администрации городского округа "Город Йошкар-Ола".

3. Опубликовать настоящее постановление в газете "Йошкар-Ола".

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра города Йошкар-Олы Никитенко М.Я.

И.о. мэра
города Йошкар-Олы
П.ПЛОТНИКОВ

Утвержден
постановлением
администрации
городского округа
"Город Йошкар-Ола"
от 8 августа 2011 г. N 2076

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ,**

ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ"

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений администрации городского округа "Город Йошкар-Ола"
от 17.02.2012 N 335, от 24.03.2016 N 419, от 28.03.2018 N 294)

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги - запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее - муниципальная услуга).

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставляемой муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории города Йошкар-Олы" (далее - муниципальное учреждение).
(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 419)

Контроль за организацией предоставления муниципальной услуги осуществляет управление культуры администрации городского округа "Город Йошкар-Ола".

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется должностными лицами - лицами, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями, осуществляющими деятельность по предоставлению муниципальной услуги, а равно лицами, выполняющими организационно-распорядительные функции в муниципальных учреждениях культуры.

1.3. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

[Конституция](#) Российской Федерации;

[Конституция](#) Республики Марий Эл;

Федеральный [закон](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

[Закон](#) Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральный [закон](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный [закон](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

[Закон](#) Республики Марий Эл от 31.05.1994 N 85-III "О культуре";

Федеральный закон от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

Федеральный закон от 22.10.2004 N 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации";

постановление администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 21.03.2013 N 653 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрации городского округа "Город Йошкар-Ола".
(п. 1.3 в ред. постановления администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 419)

1.4. Описание результатов предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

1.4.1. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

1.4.2. Обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим Административным регламентом;

обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

текст электронного обращения не поддается прочтению;

запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги может быть прекращено в случае отказа заявителя от дальнейшего предоставления муниципальной услуги.

1.5. Описание заявителей - получателей муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам без ограничений (далее - заявители) по их обращениям и заключается в информировании заявителей о порядке и сроках предоставления запрашиваемой информации.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Место нахождения, графики работы, справочные телефоны, электронные адреса муниципальных учреждений культуры, оказывающих муниципальную услугу:

МБУК "Музей истории города Йошкар-Олы"

(в ред. постановления администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 419)

Место нахождения: г. Йошкар-Ола, ул. Вознесенская, д. 39

Режим работы: понедельник - пятница с 9 до 18 часов, суббота, воскресенье - с 10 до 16 часов.

Контактные телефоны: 42-36-32, 42-43-84

Адрес электронной почты: muzeiyola@gmail.com

2.2. Информирование об оказании муниципальной услуги включает:

размещение информации на официальном интернет-портале администрации городского округа "Город Йошкар-Ола";

размещение информации в помещении муниципального учреждения, на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах (рекламная продукция на бумажных носителях: брошюры, буклеты, листовки, памятки и т.д.), в том числе личное консультирование уполномоченными лицами муниципального учреждения, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

информирование в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);

размещение информации в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски);

ответ в объеме запрашиваемой информации (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя (при обращении по электронной почте);

отсылку текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачу информационного письма непосредственно заявителю (при письменном запросе (обращении)).

2.3. Заявка на оказание муниципальной услуги принимается не позднее чем за 7 дней до времени проведения экскурсии.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

- 1) по телефону;
- 2) по электронной почте;
- 3) посредством личного обращения;
- 4) на сайте в сети Интернет;
- 5) по письменным запросам (обращениям).

2.4.1. При использовании средств телефонной связи запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии осуществляется в момент обращения заявителя. Время оформления записи не должно превышать 15 минут.

2.4.2. По электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя не позднее трех рабочих дней с момента получения запроса.

2.4.3 Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии во время личного приема уполномоченным лицом муниципального учреждения осуществляется в момент обращения заявителя, с продолжительностью разговора не более 10 минут.

2.4.4. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Заявители, обратившиеся в муниципальное учреждение с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются уполномоченными лицами муниципального учреждения: об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги, о сроке выдачи результатов муниципальной услуги.

2.5. Исключен. - [Постановление](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 28.03.2018 N 294.

2.6. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии осуществляется на безвозмездной основе.

2.7. Требования к местам оказания услуги.

2.7.1. Прием заявителей осуществляется в часы работы муниципального учреждения.

2.7.2. Центральный вход в здание муниципального учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

Вход в здание, помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, места ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны быть оборудованы с учетом требований по обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

(абзац введен [постановлением](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 24.03.2016 N 419)

2.7.3. Помещение должностных лиц для исполнения муниципальной услуги снабжается соответствующей табличкой с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества руководителя.

2.7.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих исполнение муниципальной услуги, оборудуются:

- рабочими столами и стульями (не менее одного комплекта на одно должностное лицо);

- персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных (один рабочий персональный компьютер на одно должностное лицо);

- оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять исполнение муниципальной услуги.

2.7.5. Зона информирования в муниципальном учреждении располагается в доступном месте и предназначена для ознакомления с информационными материалами.

2.7.6. Требования к организации зоны информирования.

а) зона информирования должна быть оборудована информационными стендами. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваться, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

б) информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о муниципальной услуге:

текст Административного регламента;

информация о муниципальной услуге;

другие информационные материалы, необходимые для оказания муниципальной услуги.

3. Административные процедуры

3.1. Предоставление муниципальной услуги с использованием всех форм информирования

включает в себя следующие административные процедуры:

подготовка информации о проведении экскурсий;

своевременное размещение достоверной информации о проведении экскурсий;

своевременное обновление информации;

рассмотрение запросов заявителей, выраженных в устной, письменной или электронной форме;

запись (или мотивированный отказ) на участие в экскурсии;

контроль за предоставлением муниципальной услуги.

3.2. Создание информации осуществляется на основании утвержденных руководителем муниципального учреждения календарных планов.

3.3. Размещение достоверной информации о муниципальной услуге, размещенной на информационных стендах в муниципальном учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, на официальном интернет-портале администрации городского округа "Город Йошкар-Ола", Интернет-сайте муниципального учреждения осуществляется ежемесячно и обновляется еженедельно при необходимости.

Кроме этого, информация об экскурсиях может содержаться:

в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах, репертуарных листах и т.п.);

на плакатах, афишах, перетяжках, баннерах, щитах, электронных плазменных панелях и т.д.;

в печатных средствах массовой информации (газетах, журналах, проспектах);

в электронных средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

3.4. Предоставление информации, размещенной на официальном интернет-портале администрации городского округа "Город Йошкар-Ола", Интернет-сайте муниципального учреждения осуществляется в круглосуточном режиме.

3.5. Интернет-обращение, направленное по электронной почте, регистрируется ответственным за прием сообщений специалистом путем присвоения регистрационного номера, внесения данного номера и даты в журнал учета и регистрации, предусмотренный номенклатурой дел муниципального учреждения, и исполняется не ранее следующего рабочего дня с момента регистрации обращения.

3.6. При предоставлении информации о муниципальной услуге, уполномоченное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, предоставляет следующую информацию:

перечень экскурсий, на которые осуществляется запись;

стоимость экскурсии;

наличие свободных мест на участие в экскурсии (если форма экскурсии предполагает ограничения по количеству участников);

о принятии решения по конкретной заявке (если это возможно).

3.7. Документом, необходимым для получения заявителем муниципальной услуги, может быть заявка, в которой содержится:

наименование учреждения, в которое обращается заявитель;

фамилия, имя, отчество заявителя, контактный телефон, электронный и (или) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ;

наименование экскурсии, на которую заявитель желает записаться, с указанием предполагаемого количества участников и их возрастной категории;

дата и подпись заявителя (в случае письменного обращения).

Рекомендуемая форма [заявки](#) размещена в приложении N 1 к Административному регламенту.

3.8. Обращение за получением муниципальной услуги, а также предоставление муниципальной услуги могут осуществляться с учетом электронных документов, подписанных электронной подписью (с использованием в том числе универсальной электронной карты). Такие документы признаются равнозначными документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе, за исключением случаев, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами установлен запрет на получение муниципальной услуги в электронной форме.

3.9. Муниципальная услуга считается предоставленной, если заявителю муниципальной услуги осуществлена запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в [пункте 1.4.2](#) Административного регламента. Отказ оформляется [уведомлением](#) по форме приложения N 2 к Административному регламенту.

3.10. В случае невозможности записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением заявителя муниципальной услуги информируют об этом в течение 5 дней с момента регистрации обращения и предлагают уточнить и дополнить обращение.

3.11. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в [приложении N 3](#) к Административному регламенту.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги 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 (бездействие) уполномоченных лиц муниципального учреждения, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

4.2. Персональная ответственность уполномоченных лиц муниципального учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, согласно Административному регламенту, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Внутренний контроль в муниципальном учреждении проводится ответственным лицом (лицами), назначенным приказом директора муниципального учреждения.

4.4. Управление культуры администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" осуществляет внешний контроль за деятельностью муниципального учреждения по предоставлению муниципальной услуги путем проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период, анализа обращений и жалоб граждан, а также проведением необходимых проверок.

4.5. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы управления) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) сотрудников муниципальных учреждений культуры при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Получатель муниципальной услуги вправе обжаловать решения и действия (бездействие) муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, в судебном и в досудебном (внесудебном) порядке.
(п. 5.1 в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 17.02.2012 N 335)

5.2. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, осуществляется в соответствии с [главой 2.1](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
(п. 5.2 в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 17.02.2012 N 335)

5.3. - 5.8. Исключены. - [Постановление](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 17.02.2012 N 335.

Приложение N 1
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
"Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии"

ЗАЯВКА НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ"

Директору
муниципального учреждения

(Ф.И.О. директора)

от _____
(указать данные)

Для физических лиц

(Фамилия, имя, отчество)

(контактный телефон, адрес, электронная почта)

Для юридических лиц

(Фамилия, имя, отчество представителя организатора)

(наименование организации)

(контактный телефон, адрес, электронная почта)

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)

(количество участников экскурсии, возрастная категория)

Дата

подпись

Приложение N 2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
"Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии"

Ф.И.О.

адрес
Руководителю

Наименование юридического лица

Ф.И.О.

адрес

**УВЕДОМЛЕНИЕ
ОБ ОТКАЗЕ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ЗАПИСЬ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ
И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ"**

На Вашу заявку от "___" _____ 201__ года N _____ администрация
муниципального учреждения _____
сообщает, что запись на обзорную, тематическую, интерактивную экскурсию

не представляется возможной в связи с тем, что _____

(указываются причины отказа)

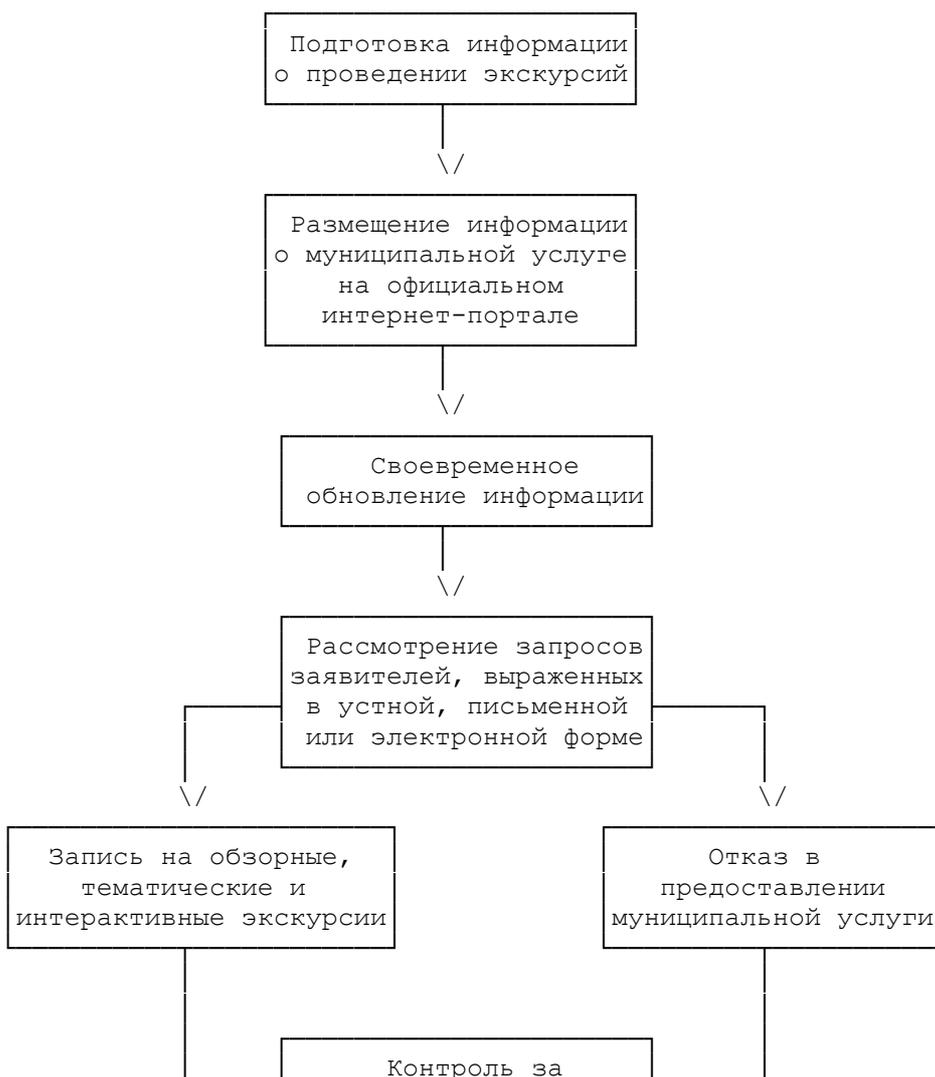
Руководитель учреждения
(или уполномоченное
должностное лицо),
должность,
телефон

(подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение N 3
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
"Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии"

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**



→ | предоставлением | ←
муниципальной услуги
