|  |  |
| --- | --- |
| **Тульская область** | |
| **Муниципальное образование Куркинский район** | |
| **Администрация** | |
| **Постановление** | |
|  | |
| **от 27.03.2019 г.** | **№ 192** |

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории муниципального образования Куркинский район»**

В соответствии с Федеральным законом 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993 – р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016г № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»,постановлением Администрации муниципального образования Куркинский район от 18.07.2011 № 490 «О правилах разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, исполнения муниципальных функций структурными подразделениями администрации муниципального образования Куркинский район», на основании Устава муниципального образования Куркинский район, Администрация муниципального образования Куркинский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории муниципального образования Куркинский район» (приложение).

2. Признать утратившим силу постановление Администрации муниципального образования Куркинский район от 06.02.2018 № 46 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

3. Отделу по взаимодействию с органами местного самоуправления и общественными организациями Администрации муниципального образования Куркинский район (Иосифова С.И.) обнародовать и разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Куркинский район в информационной телекоммуникационной сети Интернет.

4. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Администрации

муниципального образования

Куркинский район Г.М. Калина

Приложение

к постановлению Администрации

муниципального образования

Куркинский район

от 27.03.2019 № 192

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсиина территории муниципального образования Куркинский район»**

**I. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования Регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории муниципального образования Куркинский район (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества муниципального управления, упрощения процедур получения муниципальной услуги, повышения качества ее предоставления, определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги, а также регулирует иные отношения между заявителями и участниками предоставления муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

В качестве Заявителей при получении Муниципальной услуги (далее - Заявитель) могут выступать физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

Организация ответственная за предоставление услуги – Муниципальное учреждение культуры «Куркинский краеведческий музей».

МУК «Куркинский краеведческий музей» находится в ведомственном подчинении отдела культуры Администрации муниципального образования Куркинский район.

Информация по вышеуказанным учреждениям -местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы приводится в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.1. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется МУК«Куркинский краеведческий музей» следующими способами:

1) непосредственно в помещениях, на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

3) на официальном сайте МУК «Куркинский краеведческий музей»<http://kurkino-m.tls.muzkult.ru>;

4) на официальном сайте муниципального образования Куркинский район https://kurkino.tularegion.ruв информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

5) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.ru);

6) при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

7) при обращении по электронной почте - в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты;

8) при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

Консультирование по вопросам предоставления услуги проводится в двух формах: устно (лично или по телефону) и письменно.

Информирование в письменной форме осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления услуги. Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании организации, в которую поступил звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При информировании посредством личного обращения заявителя специалист, ответственный за такое информирование, должен дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Время ожидания заявителем приема специалистом - не более 15 минут с момента обращения.

1.3.2. Информация по вопросам предоставления Муниципальной услуги включает следующие сведения:

- информацию об Учреждении;

- информацию о заявителях (получателях муниципальной услуги);

- информацию о необходимых документах для предоставления муниципальной услуги;

- информацию о сроке оказания муниципальной услуги;

- информацию о результате оказания муниципальной услуги;

- информацию о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- информацию об адресах мест приема документов для предоставления муниципальной услуги и график приема документов;

- информацию о месторасположении, графике (режиме) работы, номерах телефонов организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя;

- информацию о порядке получения консультаций;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе отказа в приеме документов;

- порядок обжалования действий (бездействия), принимаемых решений сотрудниками Учреждения, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

- текст административного регламента (полная версия - на Интернет-сайте, извлечения - на информационном стенде);

- формы и бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

Размещение информации о порядке предоставления услуги инвалидам осуществляется с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, осуществляется дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне.

1.3.3. На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, официальном сайте размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления муниципальной услуги;

4) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

5) размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги;

6) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

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

8) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.4. Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, официальном сайте 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.

1.3.5. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления 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.

**II. Стандарт предоставления Муниципальной услуги**

2.1. Наименование услуги

«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории муниципального образования Куркинский район».

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего услугу

Услугу предоставляет Муниципальное учреждение культуры «Куркинский краеведческий музей».

2.3. Результат предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является:

1) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории муниципального образования Куркинский район;

2) обоснованный отказ в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления услуги

Сроки предоставления услуги определяются в зависимости от способа обращения заявителя и от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента.

2.4.1. По телефону:

При использовании средств телефонной связи услуга предоставляется получателю в момент обращения.

В случае если специалист МУК «Куркинский краеведческий музей», ответственный за оказание услуги не может ответить на вопрос получателя услуги немедленно, результат рассмотрения вопроса должен быть сообщен заинтересованному лицу в течение двух часов с момента обращения.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос получателя услуги, или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую ему информацию.

2.4.2. На информационном стенде учреждения:

На информационном стенде, расположенном непосредственно в помещении МУК «Куркинский краеведческий музей», информация предоставляется в соответствии с режимом работы учреждении.

2.4.3. На Интернет-сайте МУК «Куркинский краеведческий музей» информация предоставляется круглосуточно.

2.4.4. По письменным обращениям:

При информировании о результате предоставления услуги в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес обратившегося, в срок не позднее 5 рабочих дней с момента поступления обращения.

При информировании о результате предоставления услуги 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 в журнале входящей корреспонденции.

2.4.5. При личном обращении услуга предоставляется в соответствии с графиком работы специалиста, ответственного за предоставление услуги. Максимальное время предоставления услуги при личном обращении составляет 15 минут.

Граждане, обратившиеся вМУК «Куркинский краеведческий музей» с целью получения услуги, в обязательном порядке должны быть информированы специалистами об условиях отказа в предоставлении услуги и о сроках выдачи результатов услуги.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

4) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

5) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

6) Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

7) Федеральный закон от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

8) Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

9) Устав муниципального образования Куркинский район.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги

2.6.1. Документы и информация, которые заявитель должен предоставить самостоятельно (в том числе документы личного хранения), порядок и способы их предоставления:

- устное или письменное обращение (запрос) о предоставлении услуги (форма в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту).

2.6.2. Предоставления документов и информации, выдаваемых по результатам оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении услуг, которые заявитель должен представить самостоятельно, не требуется.

2.6.3. Предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организациях, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не требуется.

2.6.4. Требование предоставления заявителем других документов в качестве основания для предоставления услуги не допускается.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для представления услуги

2.7.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, не имеется.

2.7.2.Запрещается отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, официальном сайте;

– отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, официальном сайте;

– требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

– требовать от заявителя предоставления документов, подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги.

2.7.3. При предоставлении муниципальной услуги специалисты учреждения не вправе требовать от заявителя 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:

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

б) 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;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника организации, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

1) запрашиваемая информация не связана с деятельностью МУК «Куркинский краеведческий музей» по оказанию услуги;

2) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;

3) текст письменного или электронного обращения не поддается прочтению;

4) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

5) отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения музея;

6) завершение установленной законом процедуры ликвидации МУК«Куркинский краеведческий музей», оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем.

2.9. Услуга предоставляется заявителю бесплатно

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги

2.10.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче заявителем письменного обращения непосредственно в МУК «Куркинский краеведческий музей» не должно превышать 15 минут.

2.10.2. Время ожидания в очереди при получении ответа на обращение заявителем лично не должно превышать 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги

Письменное обращение (запрос) заявителя, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления обращения в учреждение.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга

2.12.1.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.12.2. Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, быть оборудованы средствами телефонной и телекоммуникационной связи, иметь не менее 3-х посадочных мест для заявителей.

Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудованы беспрепятственным входом в помещение и выходом из него.

2.12.3. Прилегающая к зданию МУК «Куркинский краеведческий музей» территория, оборудована местами для парковки автотранспортных средств инвалидов, перед входом в здание обеспечена возможность посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью сотрудников отдела культуры.

2.12.4. В здании обеспечена возможность самостоятельного передвижения по нему в целях доступа к месту предоставления услуг, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной кресла-коляски.

В здании обеспечен допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, также собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющих функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

2.12.5. Сотрудники МУК «Куркинского краеведческого музея»:

- при необходимости, оказывают содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него;

- обеспечивают сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, по территории здания;

- оказывают иную необходимую инвалидам и маломобильным группам населения помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.12.6. Информационная табличка, содержащая сведения об Отделе, предоставляющего муниципальную услугу, должна быть размещена рядом с входом в помещение для предоставления муниципальной услуги на хорошо просматриваемом посетителями месте.

2.12.7. Помещение для предоставления муниципальной услуги должно быть оборудовано доступным местом общественного пользования (туалет).

2.12.8. Помещение должно иметь систему противопожарной и охранной сигнализации.

2.12.9. Места для осуществления приема граждан по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, должны быть оборудованы информационными стендами, средствами электронной техники, а также местами для оформления заявителями документов (заявления, запросы).

2.12.10. На стендах в местах предоставления муниципальной услуги должны быть размещены следующие информационные материалы:

- график работы музея и время приема по предоставлению муниципальной услуги;

- текст административного регламента;

- наименования, адреса и телефоны вышестоящих органов власти и органов, контролирующих деятельность музея.

2.12.11. Рабочие места сотрудников Учреждения должны быть оборудованы функциональной мебелью, телефонной связью, канцелярскими принадлежностями, компьютерной и иной оргтехникой.

2.13. Показатели доступности и качества услуги

2.13.1. Показателями доступности и качества предоставления Муниципальной услуги являются:

2.13.2. Определяется как отношение количества взаимодействий (обращений, заявлений) одного Заявителя в процессе предоставления Муниципальной услуги к установленному количеству взаимодействий в соответствии с Административным регламентом.

2.13.3. Соблюдение установленной продолжительности ожидания приема Заявителем при подаче заявления.

2.13.4. Определяется как отношение количества Заявителей, ожидавших в очереди для подачи заявления с целью предоставления Муниципальной услуги более установленного срока, к общему количеству Заявителей.

213.5. Соблюдение сроков предоставления Муниципальной услуги.

2.13.6. Определяется как отношение количества заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период.

2.13.7. Жалобы Заявителей по вопросам предоставления Муниципальной услуги.

2.13.8. Определяется как количество обоснованных жалоб Заявителей на качество и доступность Муниципальной услуги, поступивших в Администрацию, правительство Тульской области, иные органы и организации за отчетный период.

2.13.9. Удовлетворенность Заявителей качеством и доступностью Муниципальной услуги.

2.13.10. Определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга качества предоставления Муниципальной услуги. Присвоение рейтинга осуществляется в порядке, установленном отделом культуры.

2.13.11. Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления Муниципальной услуги.

2.13.12. Определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга качества предоставления Муниципальной услуги.

2.13.13. Доступность Муниципальной услуги в электронном виде.

2.13.14. Определяется как отношение количества рассмотренных заявлений о предоставлении Муниципальной услуги, представленных с использованием сетей связи общего пользования в форме электронных документов, к общему количеству заявлений, рассмотренных за отчетный период.

2.14. Требования к организации [предоставления муниципальной услуги в электронной форме](#sub_11035)**.**

2.14.1. При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме формируется запрос в форме электронного документа, и заявитель подписывает его электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 2010-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель вправе приложить к запросу о предоставлении муниципальной услуги документы, необходимые для предоставления услуги, которые формируются и направляются в виде отдельных файлов в соответствии с требованиями законодательства.

2.14.2. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

2.14.3. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

2.14.4. Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса и документов органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

2.14.5. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги:

1. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю органами (организациями) в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием официального сайта по выбору заявителя.

2. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о записи на прием в орган (организацию);

б) уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги ;

в) уведомление о начале процедуры предоставления муниципальной услуги;

г) уведомление об окончании предоставления муниципальной услуги либо мотивированном отказе в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

д) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

е) уведомление о возможности получить результат предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги;

ж) уведомление о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.14.6. Взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](garantF1://12077515.101) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг;

2.14.7. Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

2.14.8. Иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

2.14.9. В целях предоставления муниципальной услуги осуществляется прием заявителей по предварительной записи.

Запись на прием проводится посредством официального сайта МУК «Куркинский краеведческий музей»<http://kurkino-m.tls.muzkult.ru>

Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в органе (организации) графика приема заявителей.

Орган (организация) не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

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

3.1. Состав административных процедур

Предоставление юридическим и физическим лицам услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) приём, первичная обработка и регистрация обращения (запроса) о предоставлении услуги;

2) рассмотрение обращения (запроса), подготовка и направление заявителю ответа или мотивированного отказа в предоставлении услуги.

3.2. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур

3.2.1. Приём, первичная обработка и регистрация обращения (запроса) опредоставлении услуги.

Основанием для начала предоставления услуги является поступление вМУК «Куркинский краеведческий музей» обращения (запроса) заявителя о записи на экскурсию.

Обращение (запрос) может поступить одним из следующих способов:

- при личном обращении или по телефону;

- почтовым отправлением или по электронной почте.

3.2.2. При подаче заявления в электронной форме, орган (организация) обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

Срок регистрации запроса – 1 рабочий день.

Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации органом (организацией) электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

При отправке запроса посредством официального сайта автоматически осуществляется форматно-логическая проверка сформированного запроса в порядке, определяемом уполномоченным на предоставление муниципальной услуги органом (организацией), после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

При успешной отправке запросу присваивается уникальный номер, по которому в личном кабинете заявителя посредством официального сайта заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного запроса.

После принятия запроса должностным лицом, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, запросу в личном кабинете заявителя посредством официального сайта присваивается статус «Регистрация заявителя и прием документов».

При получении запроса в электронной форме должностным лицом, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, проверяется наличие оснований для отказа в приеме запроса, указанных в настоящем Административном регламенте.

При наличии хотя бы одного из указанных оснований должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий срок предоставления муниципальной услуги, подготавливает письмо об отказе в приеме документов для предоставления муниципальной услуги.

3.2.3 Прием, первичная обработка и регистрация устного обращениязаявителя, поступившего при личном обращении либо по телефону, осуществляется по адресу и телефону, указанным в Приложении № 1 настоящего административного регламента.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Учреждения в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Информация предоставляется в устной форме.

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

Лицами, ответственными за предоставление информации по запросам заявителей, поступившим при личном обращении либо обращении по телефону, являются специалисты МУК«Куркинский краеведческий музей».

Результатом исполнения административной процедуры является принятие учреждением и регистрация устного или письменного обращения (запроса) о предоставлении услуги, создание электронной карточки обращения.

Прием, первичная обработка и регистрация обращений заявителей, поступивших почтовой связью или по электронной почте, осуществляется по почтовому или электронному адресам, указанным в Приложении № 1 настоящего административного регламента.

Письменное обращение (запрос) заявителя оформляется на бланке (Приложение № 2 настоящего административного регламента) с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить уведомление о предоставлении/отказе в предоставлении услуги.

При первичной обработке письменного обращения специалист, МУК «Куркинский краеведческий музей» ответственный за прием и регистрацию корреспонденции:

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

- вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;

- при получении обращения, 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, директору учреждения для принятия решения по отправке в правоохранительные органы.

Электронная почта просматривается специалистом МУК «Куркинский краеведческий музей», ответственным за прием и регистрацию корреспонденции не менее двух раз в день. Поступившее на адрес электронной почты обращение распечатывается и регистрируется аналогично поступившим обращениям на бумажном носителе.

Письменное обращение, в т.ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения вМУК «Куркинский краеведческий музей». Регистрация обращений производится в день поступления за час до окончания рабочего дня. Обращения, поступившие позже указанного времени, регистрируются датой следующего рабочего дня.

Лицами, ответственными за организацию приёма, первичной обработки и регистрации корреспонденции, являются специалисты МУК«Куркинский краеведческий музей», назначенные приказом директора учреждения (контактная информация в Приложении № 1 настоящего административного регламента).

Результатом исполнения административной процедуры является создание электронной карточки обращения и передача обращения на рассмотрение специалисту, ответственному за подготовку информации.

3.2.4 Рассмотрение обращения (запроса), подготовка и направление заявителю ответа или мотивированного отказа в предоставлении услуги.

Основанием для начала исполнения процедуры является поступление обращений заявителя от специалиста МУК«Куркинский краеведческий музей», ответственного за приём и регистрацию корреспонденции, специалисту МУК «Куркинский краеведческий музей» ответственному за предоставление услуги.

При устном обращениизаявителя, поступившем при личном обращении либо по телефону, специалист МКУ «Куркинский краеведческий музей», ответственный за предоставление услуги уточняет, на какой вид экскурсии, дату и время хочет записаться заявитель, определяет, имеется ли возможность осуществить запись и дает ответы на поставленные заявителем вопросы.

Экскурсия проводится для группы, в составе которой не менее 10 и не более 30 человек.

Результатом исполнения административной процедуры при личном обращении или по телефону является запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (в случае невозможности провести экскурсию в сроки, указанные заявителем, учреждение вправе предложить заявителю другую дату проведения экскурсии), либо обоснованный отказ в предоставлении услуги. Устное обращение считается рассмотренным, когда в журнале регистрации исполнитель сделал отметку с указанием результата рассмотрения.

Максимальное время предоставления услуги в устной форме составляет 15 минут.

При письменном обращении заявителя, поступившем почтовой связью или по электронной почте, специалист, ответственный за предоставление услуги, рассматривает заявление, полученное от специалиста ответственного за приём и регистрацию входящей корреспонденции, на предмет правильности его оформления, проверяет возможность предоставления услуги в запрашиваемые сроки.

В случае соответствия заявления установленным требованиям и возможности проведения экскурсии в указанные сроки специалист МУК«Куркинский краеведческий музей»готовит ответ о записи заявителя на экскурсию либо о невозможности проведения экскурсии в указанные сроки (учреждение вправе предложить заявителю другую дату проведения экскурсии) в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает объем предоставления запрашиваемой услуги.

Экскурсия проводится для группы, в составе которой не менее 10 и не более 30 человек.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, указанных в п. 2.8, специалист МУК «Куркинский краеведческий музей»ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку обоснованного отказа в предоставлении услуги в доступной для восприятия заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает основания для отказа в предоставлении услуги.

В ответе на письменное обращение заявителя указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок должностного лица МУК«Куркинский краеведческий музей», осуществляющего подготовку ответа. Письменный ответ направляется на подпись директору МУК«Куркинский краеведческий музей».

После подписания ответ на обращение передается специалисту МУК«Куркинский краеведческий музей», ответственному за прием и регистрацию корреспонденции, регистрируется с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции и направляется заявителю на указанный им адрес по почте (по электронной почте).

Результатом исполнения административной процедуры является рассмотрение обращения заявителя и предоставление запрашиваемой им услуги, либо обоснованный отказ в предоставлении услуги.

Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 дней.

В качестве результата предоставления государственной (муниципальной) услуги заявитель по его выбору вправе получить:

а) в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

б) на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного органом (организацией);

в) на бумажном носителе.

Заявитель вправе получить результат предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе в течение срока действия результата предоставления муниципальной услуги.

**IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами (специалистами) учреждения положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги (далее - Текущий контроль), осуществляется должностным лицом – Начальником отдела культуры Администрации муниципального образования Куркинский район.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностным лицом учреждения положений настоящего Административного регламента.

4.2.Контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Плановые проверки проводятся с периодичностью один раз в полгода. Внеплановые проверки проводятся по конкретным обращениям Заявителей, на основании информации, полученной от органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, организаций.

При проведении проверки рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением Муниципальной услуги или порядком выполнения отдельных административных процедур.

Проверки полноты и качества предоставления Муниципальной услуги осуществляются на основании приказа отдела культуры Администрации МО Куркинский район.

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

4.4. Директор МУК «Куркинский краеведческий музей» организует работу по предоставлению Муниципальной услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль над их исполнением, принимает меры по совершенствованию форм и методов служебной деятельности, несет персональную ответственность за соблюдение действующего законодательства Российской Федерации при предоставлении Муниципальной услуги.

4.5. Специалист МУК «Куркинский краеведческий музей», ответственный за консультирование и информирование обратившихся лиц, в том числе Заявителей, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

4.6.Специалист МУК «Куркинский краеведческий музей», ответственный за подготовку информации по предоставлению услуги, несет персональную ответственность за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении Муниципальной услуги, за достоверность представляемой информации, правильность оформления результата предоставления Муниципальной услуги.

4.7.Специалист МУК «Куркинский краеведческий музей», ответственный за предоставление информации по муниципальной услуге, несет персональную ответственность:

4.7.1. за соблюдение порядка и сроков предоставления Муниципальной услуги;

4.7.2. за полноту и своевременность формирования отчета на запрос Заявителя.

4.8. Персональная ответственность должностных лиц МУК «Куркинский краеведческий музей», при предоставлении Муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4.9. Юридические и физические лица и (или) их представители вправе получать информацию о порядке предоставления Муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления Муниципальной услуги.

4.10. Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество муниципальной услуги на официальном сайте.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.1. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностного лица, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, сообщить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, нарушении требований настоящего административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики путем направления жалобы в Администрацию по адресу: Тульская область, Куркинский район, пос. Куркино, ул. Театральная, д. 22, в отдел культуры по адресу:Тульская область, Куркинский район, пос. Куркино, ул. Октябрьская, д. 41А или в ГБУ ТО "МФЦ" по адресу: Тульская область, Куркинский район, пос. Куркино, ул. Театральная, д. 22.

5.1.2. При поступлении жалобы ГБУ ТО "МФЦ" обеспечивает ее передачу в Администрацию в течение 1 рабочего дня с момента получения жалобы.

5.1.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба) лично, через своего представителя или направить жалобу в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа по почте, через ГБУ ТО "МФЦ", с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", сайта муниципального образования Куркинский район, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо портала государственных услуг Тульской области.

5.1.4. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. В качестве документа, удостоверяющего личность, заявитель представляет один из документов, удостоверяющих личность, признаваемых таковыми в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если а многофункциональный центр, решения и действия (бездействия) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

-требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или 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 случаев, предусмотренных пунктом 2.7.3. раздела 2 настоящего административного регламента.

5.3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.3.1. Жалоба подается в порядке, определенном муниципальным нормативным правовым актом, определяющим особенности подачи и рассмотрения жалоб заявителей на решения и действия (бездействие), МУК «Куркинский краеведческий музей», должностных лиц учреждения, служащих при предоставлении муниципальных услуг.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, оказывающих муниципальные услуги, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя (для физического лица) либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя (для 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, оказывающих муниципальные услуги, их работников;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, оказывающих муниципальные услуги, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

5.5.1. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, оказывающие муниципальные услуги, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, оказывающих муниципальные услуги, 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.

5.5.2. Регистрация жалобы осуществляется в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в Администрации.

5.5.3. В Администрации определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требования настоящего регламента.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.

5.6.1. Если жалоба не относится к деятельности Администрации, то в течение 2 дней со дня регистрации жалобы она направляется в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление государственных или муниципальных услуг. О переадресации жалобы в этот же срок сообщается заявителю.

5.6.2. Жалоба не рассматривается по существу в следующих случаях:

- имеется вступившее в законную силу принятое по жалобе с теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям решение или определение о прекращении производства по жалобе либо об утверждении мирового соглашения суда общей юрисдикции, арбитражного суда;

- если жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, муниципального служащего, а также членов его семьи, Администрация вправе оставить жалобу (претензию) без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу (претензию), о недопустимости злоупотребления правом;

- если ранее подобная жалоба была рассмотрена (с теми же лицами, о том же предмете и по тем же основаниям);

- содержание жалобы не соответствует требованиям, установленным в пункте 5.3. настоящего административного регламента.

5.6.3. В случаях, когда жалоба не рассматривается по существу, заявитель уведомляется об этом в порядке и сроки, установленные муниципальным нормативным правовым актом, определяющим особенности подачи и рассмотрения жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

5.6.4. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в досудебном или судебном порядке, если это не затрагивает разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну.

5.6.5. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

б) 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 и настоящих Правил в отношении того же заявителя и тому же предмету жалобы.

5.7.2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7.настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.2. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.8.3. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги должностными лицами рассматривается в соответствии с настоящим административным регламентом и муниципальным нормативным правовым актом, определяющим особенности подачи и рассмотрения жалоб заявителей.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе

5.9.1. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение ими не было принято, то заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Также в суде могут быть обжалованы решения, действия (бездействие), в результате которых нарушены права и свободы заявителя.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения

5.10.1. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на сайте муниципального образования Куркинский район, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), портале государственных услуг Тульской области, а также может быть сообщена заявителю специалистами отдела культуры, МУК «Куркинский краеведческий музей» при личном обращении, с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Приложение № 1

к постановлению Администрации

муниципального образования

Куркинский район

от 27.03.2019 № 192

**Информация о местонахождении, контактных телефонах(телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты МУК«Куркинский краеведческий музей»,предоставляющего услугу**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование** | **Данные** |
| Наименованиеучреждения | Муниципальное учреждение культуры «Куркинский краеведческий музей» |
| Тип организации | Муниципальное учреждение культуры |
| Тип подчинения | Отдел культуры Администрации муниципального образования Куркинский район |
| Высший орган | Администрация муниципального образования Куркинский район |
| Режим работы | воскресенье - понедельник выходные дни.  Время работы МУК «Куркинский краеведческий музей»: вторник, среда, четверг с 09.00 до 18.00  Пятница с10.00 до 19.00  Суббота с 10.00 до 18.00  Обеденный перерыв с 13.00 до 13.48 |
| Веб-сайт | http://kurkino-m.tls.muzkult.ru |
| Электронная почта | Kurkino.Muzey@tularegion.org |
| Адрес | 301940,Тульская обл., р.п. Куркино, ул. Октябрьская д 41А. |
| Контактный телефон | 8(48743) 5-13-56 |

**Отдел культуры Администрации муниципального образования Куркинский район**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование** | **Данные** |
| Наименование учреждения | Отдел культуры Администрации МО Куркинский район |
| Режим работы | Понедельник - четверг: с 09.00 до 18.00 часов, пятница и предпраздничные дни: с 09.00 до 17.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 13.48 часов  Выходные дни: суббота, воскресенье  ; суббота-воскресенье - выходной |
| Электронная почта | Kurkino.otdel.kultury@tularegion.org |
| Адрес | 301940, Тульская обл., р.п. Куркино, ул. Октябрьская д 41 А. |
| Контактный телефон | 8(48743)5-13-56 |

Приложение № 2

к постановлению Администрации

муниципального образования

Куркинский район

от 27.03.2019 № 192

**БЛАНК ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА) ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ**

Директору МУК «Куркинский краеведческий музей»

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

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

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

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

(фамилия, имя, отчество или

наименования юридического лица)

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

(контактный телефон, адрес, электронная почта)

Прошу Вас записать на обзорную, тематическую, интерактивную экскурсию

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

(нужное подчеркнуть)

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

(наименование темы экскурсии

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

(удобные для заявителя дата и время проведения экскурсии)

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

(предполагаемое количество посетителей экскурсии, их возрастная категория, сфера деятельности)

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

(дата)(подпись)