

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

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования**

1.1 Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» муниципальным учреждением культуры города Заречного Пензенской области (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность процедур (административных действий) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

**Круг заявителей**

1.2 Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

**Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.3 Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.4 Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

1.4.1 непосредственно в здании Муниципального учреждения культуры «Музейно-выставочный центр» города Заречного Пензенской области (далее – МУК «МВЦ») с использованием средств наглядной информации;

1.4.2 посредством использования почтовой связи по адресу: 442960, Пензенская область, г. Заречный, ул. Спортивная, дом 4; а также телефонной связи по телефонам: 8(8412) 654060, 8(8412) 604780, 8(8412) 654061, 8(8412) 655159;

1.4.3 посредством размещения информации на официальном сайте МУК «МВЦ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.museumzarechny.ru](http://www.museumzarechny.ru) (далее – официальный сайт МУК «МВЦ»), на официальном сайте Департамента культуры и молодёжной политики города Заречного Пензенской области (далее – Департамент культуры) в информационно-коммуникационной сети «Интернет» [www.za-kultu.ru](http://www.za-kultu.ru) (далее – официальный сайт Департамента культуры), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг

(функций) [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал) и (или) в информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области» ([www.gosuslugi.pnzreg.ru](http://www.gosuslugi.pnzreg.ru)) (далее – Региональный портал).

1.5 Адрес МУК «МВЦ»: 442960, Пензенская область, г. Заречный, ул. Спортивная, дом 4.

Телефоны МУК «МВЦ»: 8(8412) 654060 (директор).

Факс МУК «МВЦ»: 8(8412) 604780.

Адрес электронной почты МУК «МВЦ»: [museum@zato.ru](mailto:museum@zato.ru)

Адрес официального сайта МУК «МВЦ»: [www.museumzarechny.ru](http://www.museumzarechny.ru)

График работы МУК «МВЦ»:

вторник, среда, пятница с 10.00 до 18.00;

суббота, воскресенье с 10.00 до 18.00;

четверг с 11.00 до 19.00;

понедельник – выходной день.

1.6 Информация о порядке предоставления муниципальной услуги направляется тем же способом, каким был получен запрос о предоставлении соответствующей информации, если в запросе не указано иное.

1.7 Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе её предоставления, в том числе в электронной форме, осуществляется специалистами МУК «МВЦ» по следующим вопросам:

- о месте нахождения и графике работы МУК «МВЦ»;
- о возможных способах подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых и достаточных для предоставления муниципальной услуги;
- об источниках получения необходимых документов (орган, организация и их местонахождение, телефоны);
- о сроках проверки и рассмотрения представленных документов;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.8 При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно, в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, предоставляющей муниципальную услугу, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.9 Электронный адрес специализированной информационной системы «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области» [www.gosuslugi.pnzreg.ru](http://www.gosuslugi.pnzreg.ru)

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### Наименование муниципальной услуги

2.1 «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга).

Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

2.2 Муниципальную услугу предоставляет Муниципальное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр» города Заречного Пензенской области.

Результат предоставления муниципальной услуги

2.3 Результатом предоставления муниципальной услуги является запись на обзорную, интерактивную или тематическую экскурсию в МУК «МВЦ».

Срок предоставления муниципальной услуги

2.4 Общий срок предоставления муниципальной услуги определяется в зависимости от способа получения услуги:

- через сеть Интернет на официальных сайтах МУК «МВЦ» муниципальная услуга предоставляется в круглосуточном режиме, без ограничений по времени;
- в помещениях МУК «МВЦ» муниципальная услуга предоставляется в течение 10 минут с момента рассмотрения заявления заявителя.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Закон РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);
- 3) Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- 4) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 5) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);
- 6) Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 7) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 8) Уставом закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области;
- 9) Постановлением Администрации города Заречного Пензенской области от 14.03.2018 № 479 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области»;
- 10) настоящим Административным регламентом.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.6 Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее - документы):

- 1) заявление (устное, письменное, либо отправленное по электронной почте) на имя директора МУК «МВЦ» для записи на обзорную, тематическую или интерактивную экскурсию (форма заявления представлена в Приложении № 2 к Административному регламенту).

2.7 Бланк заявления размещён в информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области», на официальном сайте Департамента культуры, на официальном сайте МУК «МВЦ», а также у специалиста МУК «МВЦ».

Исчерпывающий перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

2.8 Не предусмотрен.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.9 Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10 Оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

2.11 Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления (исполнения) муниципальной услуги:

- 1) производство реставрационных и (или) ремонтных работ;
- 2) неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;
- 3) на запрашиваемое заявителем время проведения экскурсии ранее уже принята заявка от другого физического лица;
- 4) технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет.

Предоставление муниципальной услуги возобновляется в случае устранения указанных обстоятельств или согласования времени проведения экскурсии.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

2.12 Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.13 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги - до 15 минут.

2.14 Максимальный срок ожидания в очереди для получения муниципальной услуги в помещениях МУК «МВЦ» - до 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.15 Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, осуществляется в день его получения.

2.16 Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в установленной системе документооборота с присвоением запросу входящего номера и

указанием даты его получения.

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, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.17 Помещение для лиц, предоставляющих муниципальную услугу, и места ожидания и приема заявителей оборудованы средствами пожарной сигнализации.

2.18 Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, включает места для приема заявителей, места для информирования и заполнения необходимых документов.

2.19 Кабинеты приема заявителей оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета и наименованием кабинета.

2.20 В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременный прием двух и более заявителей не допускается.

2.21 Информационный стенд, содержащий информацию о порядке предоставления муниципальной услуги (перечне документов, форм и образцов документов, необходимых для ее предоставления), размещается в МУК «МВЦ» на 1 этаже.

2.22 В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

6) допуск сурдо-переводчика и тифло-сурдо-переводчика;

7) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.23 На стоянке (остановке) транспортных средств около здания Учреждения выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами, и транспортных средств,

перевозящих инвалидов и (или) детей-инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства.

2.24 В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида, собственник этого объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

#### Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.25 Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) возможность получения муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

2) возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги путем индивидуального и публичного информирования, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

3) возможность получения информации о результате предоставления муниципальной услуги;

4) удобный график работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

5) удобное территориальное расположение учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.26 Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) своевременность предоставления муниципальной услуги;

2) наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

3) удобство и доступность получения заявителем информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

4) соблюдение сроков и последовательности выполнения всех административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, установленных административным регламентом;

5) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

6) соблюдение требований комфортности к местам предоставления муниципальной услуги.

2.27 Взаимодействие заявителя со специалистами МУК «МВЦ» при предоставлении муниципальной услуги осуществляется один раз.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

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

Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге в электронной форме осуществляется посредством размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте МУК «МВЦ», с использованием Единого портала и (или) Регионального портала.

2.29 Обеспечение заявителям возможности дистанционно ознакомиться и получить формы документов, необходимых для получения муниципальной услуги. На официальном сайте МУК «МВЦ», Едином портале и Региональном портале для пользователей представлена следующая информация:

- формы (шаблоны) документов, которые необходимо представить для получения услуги (функции);
- образцы заполнения документов;
- рекомендации по формированию комплекта документов, необходимых для представления в учреждение, предоставляющее услугу.

2.30 Предоставление заявителями заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких заявлений и документов.

Предоставление заявителями в электронном виде документов для получения услуги осуществляется путем заполнения формы заявления и направление его в электронном виде, а также путём предоставления электронных копий документов.

Предоставление заявителями заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких заявлений и документов осуществляется с использованием федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и (или) информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области».

2.31 Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

### III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, включая особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении № 1 к Административному регламенту):

- 3.1.1 прием и регистрация заявления для получения муниципальной услуги;
- 3.1.2 рассмотрение заявления заявителя;
- 3.1.3 осуществление записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- 3.1.4 направление (сообщение) ответа о предоставлении муниципальной услуги заявителю.

#### 3.2. Описание административных процедур

3.2.1 Прием и регистрация заявления для получения муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления о предоставлении муниципальной услуги. Заявление может быть устным или письменным (отправленным заранее по почте или по электронной почте). Письменное заявление должно быть составлено по форме, представленной в Приложении № 2 к Административному регламенту. Специалист МУК «МВЦ» принимает заявление от заявителя. Срок приема и регистрации заявления не более 10 минут.

3.2.2 Рассмотрение заявления заявителя.

Рассмотрение заявления заявителя производится с целью согласования времени проведения экскурсии. Срок рассмотрения заявления и принятия решения о предоставлении услуги - не более 10 минут.

3.2.3 Осуществление записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии. Срок выполнения административной процедуры - не более 10 минут.

3.2.4 Направление (сообщение) ответа о предоставлении муниципальной услуги заявителю:

- на почтовый адрес, указанный в заявлении заявителя;
- на адрес электронной почты, указанный в заявлении заявителя;
- передаётся заявителю под роспись при личном обращении.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

#### IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1.1 Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений по предоставлению муниципальной услуги осуществляется директором МУК «МВЦ».

4.1.2 Текущий контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, в том числе устанавливающих последовательность действий, определенных административными процедурами, сроки осуществления административных процедур, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Пензенской области и муниципальных правовых актов города Заречного, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

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, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МУК «МВЦ».

4.3 Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором МУК «МВЦ».

4.4 При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки).

4.5 Внеплановые проверки проводятся в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений настоящего Административного регламента.

4.6 Должностные лица МУК «МВЦ», ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, несоблюдение требований настоящего Административного регламента.

4.7 Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности МУК «МВЦ» при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1 Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц в досудебном порядке.



Жалоба может быть направлена по почте, через Департамент культуры или МУК «МВЦ», с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Департамента культуры или МУК «МВЦ», Единого портала государственных и муниципальных услуг, Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской 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, законами и иными нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами;

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

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими 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 Пензенской области, муниципальными правовыми актами.

5.3 В случае обжалования действий (бездействия) муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги, жалоба подается на имя начальника Департамента культуры.

5.4 Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.5 Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, с использованием федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и

действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

5.5.2 В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя в соответствии с действующим законодательством.

Подача жалобы и документов, указанных в пунктах 5.5.1, 5.5.2 Административного регламента, в электронном виде осуществляется заявителем (представителем заявителя) в соответствии с действующим законодательством.

5.5.3 В случае подачи жалобы заявителем через многофункциональный центр – многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.6 Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, с использованием федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальной услуги, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

5.6.2 В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя в соответствии с действующим законодательством.

Подача жалобы и документов, указанных в пунктах 5.6.1, 5.6.2 настоящего Административного регламента, в электронном виде осуществляется заявителем (представителем заявителя) в соответствии с действующим законодательством.

5.7 Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления.

5.8 Жалоба должна содержать:

5.8.1 наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.8.2 фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

5.8.3 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, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников;

5.8.4 доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.9 Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) муниципальных служащих или руководителя, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является подача заявителем жалобы.

5.10 Заявители имеют право обратиться в Департамент культуры за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11 Жалоба, поступившая в Департамент культуры, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента культуры, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, 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 Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.13 По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

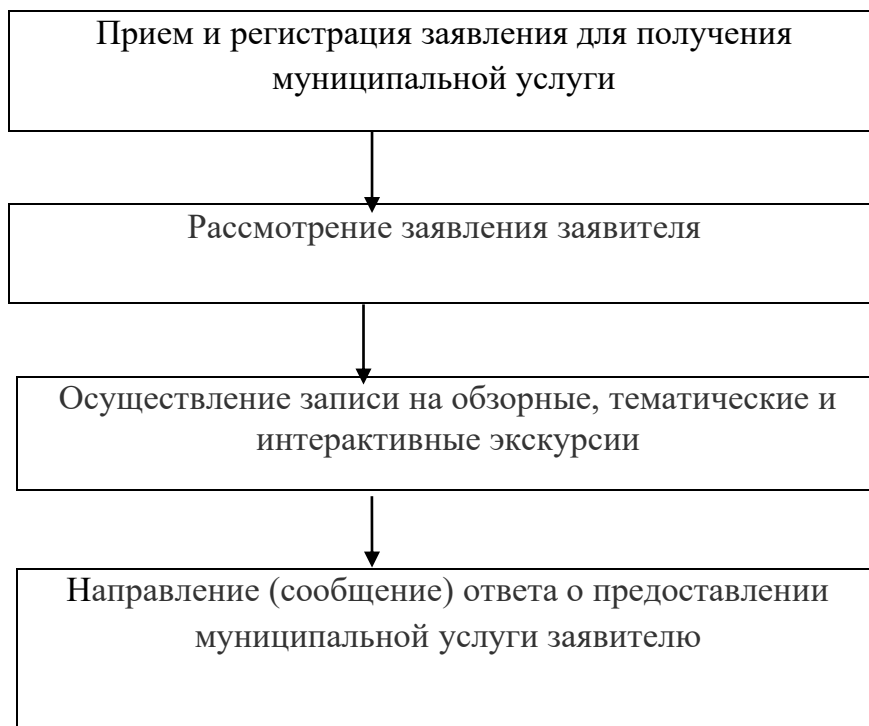
1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.14 Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.13 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

**БЛОК-СХЕМА**  
**предоставления муниципальной услуги**  
**«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**



Приложение № 2  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические  
и интерактивные экскурсии»

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ

Директору МУК «МВЦ»

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. директора)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя)

\_\_\_\_\_  
(место регистрации, телефон)

\_\_\_\_\_  
(адрес электронной почты)

заявление.

Прошу Вас произвести запись на обзорную, тематическую и(или) интерактивную экскурсию (нужное подчеркнуть) \_\_\_\_\_

(наименование экскурсии)

Желаемое дата и время проведения экскурсии \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)