

Приложение  
к Постановлению главы  
администрации муниципального  
образования – Сасовский  
муниципальный район Рязанской  
области «Об утверждении  
административного регламента  
предоставления муниципальной  
услуги «Запись на обзорные,  
тематические и интерактивные  
экскурсии» от 9 декабря 2013 г.  
№ 1059

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» Отдела культуры муниципального образования – Сасовский муниципальный район Рязанской области**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – регламент) разработан в целях повышения эффективности деятельности Администрации муниципального образования – Сасовский муниципальный район Рязанской области (далее – администрация), направленной на сохранение, создание, распространение и освоение культурных ценностей, предоставление услуг в сфере культуры населению Сасовского муниципального района Рязанской области. Устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, формы контроля за оказанием муниципальной услуги, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

1.2. Отраслевым (функциональным) органом администрации муниципального образования – Сасовский муниципальный район Рязанской области, непосредственно предоставляющим муниципальную услугу, является Отдел культуры муниципального образования – Сасовский муниципальный район Рязанской области (далее – отдел культуры). Администрация организует и контролирует деятельность отдела культуры при предоставлении муниципальной услуги. Услуга может оказываться также в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.3. Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане РФ независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, юридические и физические лица, индивидуальные предприниматели.

1.4. Информация заявителям по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно при личном обращении, на информационных стендах отдела культуры, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, сообщается по номеру телефона для справок, в сети Интернет на официальном сайте администрации Сасовского муниципального района, а также размещается в средствах массовой информации и информационных материалах (брошюрах, буклетах, афишах и т.п.).

Адрес отдела культуры: 391430, г. Сасово Рязанской области, ул. Ленина, д. 40.

Телефон для справок: 5-04-55, 5-48-18, электронная почта: [saskult@mail.ru](mailto:saskult@mail.ru).

Сведения о графике (режиме) работы:

Понедельник – пятница: 08.00 – 17.00 час.

Перерыв: 12.00 – 13.00 час.

Выходные. Суббота, воскресенье.

Адрес многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг: 391430, г. Сасово Рязанской области, пр-т Свободы, д 19.

Телефон для справок: 2-40-50, электронная почта: [mfc.sasovo@mail.ru](mailto:mfc.sasovo@mail.ru),

Сведения о графике (режиме) работы:

Понедельник – пятница: 08.00 – 18.00 час.

Суббота: 08.00 – 12.00 час.

Выходной: воскресенье.

Официальный сайт администрации Сасовского муниципального района: [www.sasovoics.ryazan.ru](http://www.sasovoics.ryazan.ru).

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Муниципальная услуга «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» предоставляется отделом культуры муниципального образования – Сасовский муниципальный район Рязанской области.

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

2.2.1. запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

2.2.2. обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Результат муниципальной услуги предоставляется в форме (по телефону, почтовым отправлением, электронной почтой), указанной заявителем. Если предпочитаемая форма получения результата заявителем не указана, то результат государственной услуги предоставляется в той форме, в

которой было подано заявление. Если при личном обращении заявителю не был предоставлен результат оказания услуги в момент обращения, то результат сообщается по телефону, указанному заявителем.

2.3. Муниципальная услуга предоставляется постоянно в течение года.

2.4. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги;
- рассмотрение поступившего заявления;
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в записи.

Последовательность административных процедур при предоставлении государственной услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой (приложение № 2 к административному регламенту).

2.5. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.5.1 Основаниями для приостановления исполнения муниципальной услуги могут быть:

- изменения в законодательстве, регламентирующем исполнение муниципальной услуги;
- изменения в структуре администрации;
- по техническим причинам;
- в силу форс-мажорных обстоятельств;

2.5.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги могут быть:

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью учреждений культуры;
- изменение подведомственности либо организационно-правовой формы учреждения культуры;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- нахождение заявителя в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, состояние опьянения и т.д.).

2.6. Ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

2.7. Перечень документов необходимых для получения муниципальной услуги, а также оснований для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги:

2.7.1. Перечень документов необходимых для получения муниципальной услуги в отделе культуры:

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступившее от заявителя в адрес отдела культуры заявление. Заявление может быть подано как в устной (при личном обращении, по

телефону), так и в письменной форме (почтовым отправлением, факсимильной связью, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

В заявлении (приложение № 1 к настоящему регламенту) указываются:

- фамилия, имя, отчество (если имеется) заявителя - физического лица, полное наименование, адреса местонахождения – для юридических лиц;
- справочные данные заявителя (№ телефона, факса, электронной почты, почтовый адрес), по которым заявитель предпочитает получить результат оказания государственной услуги;
- тема (название) заказываемой экскурсии;
- желаемая дата и время проведения экскурсии;
- численность экскурсионной группы.

2.7.2. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью учреждений культуры;
- изменение подведомственности либо организационно-правовой формы учреждения культуры;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- нахождение заявителя в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, состояние опьянения и т.д.)

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно на безвозмездной основе.

2.9. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации
- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Трудовым кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с изменениями и дополнениями;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», с изменениями;
- Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», с изменениями;
- Уставом муниципального образования - Сасовский муниципальный район Рязанской области;
- Положением об Отделе культуры муниципального образования – Сасовский муниципальный район Рязанской области.
- иными нормативными правовыми актами.

2.10. Требования к местам исполнения муниципальной услуги:

2.10.1. Помещения для исполнения муниципальной услуги размещаются в здании, оборудованном отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием учреждения культуры.

2.10.2. На территории, прилегающей к месторасположению учреждения культуры, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

2.10.3. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.10.4. В помещениях для исполнения муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения культуры.

2.10.5. Помещение для исполнения муниципальной услуги обеспечивается необходимыми для исполнения муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой, аудио- и видеотехникой, иными визуальными, и мультимедийными средствами), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией по вопросам, связанным с исполнением муниципальной услуги, стульями и столами, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.10.6. На информационных размещается следующая информация:

– место нахождения, график работы, номера телефонов для справок, описание процедур предоставления муниципальной услуги, перечень причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги, порядок обжалования действия (бездействия), извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующие предоставление муниципальной услуги.

2.10.7. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

2.10.8. Прием посетителей осуществляется в кабинете начальника отдела культуры, в помещениях многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг или ответственных за предоставление муниципальной услуги специалистов.

2.10.9. Рабочее место ответственных за предоставление муниципальной услуги специалистов оснащается настенной вывеской с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения муниципальной услуги**

3.1. Начальник отдела культуры назначает ответственных за предоставление муниципальной услуги.

3.2. Обращения заявителей, в том числе в электронном виде фиксируются в книге регистрации обращений граждан.

3.1. Начальник отдела культуры назначает ответственных за предоставление муниципальной услуги.

3.2. Обращения заявителей, в том числе в электронном виде фиксируются в книге регистрации обращений граждан.

3.3. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в отдел культуры, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. Заявление может быть подано как при личном обращении, так и направлено почтовой, телеграфной, факсимильной связью, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронной почтой.

3.4. Сотрудник, осуществившее прием заявителя, рассматривает заявление на предмет возможности оказания государственной услуги.

3.5. Для принятия решения должностное лицо просматривает график проведения экскурсий, перечень тематики проводимых экскурсий.

3.6. Если каких-либо сведений не хватает, то должностное лицо связывается по телефону с профильным отделом и уточняет необходимую информацию.

3.7. На основании полученных сведений сотрудник принимает решение о возможности предоставления муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.8. Если в результате рассмотрения было принято решение о возможности предоставления государственной услуги, то в книге регистрации обращений граждан вносится запись с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии).

3.9. Если в результате рассмотрения заявления было принято решение об отказе в предоставлении услуги, то в книге регистрации обращений граждан напротив регистрационного номера заявления делается отметка об отказе.

3.10. После внесения записи в книгу регистрации обращений граждан сотрудник уведомляет заявителя в форме, указанной заявителем (по телефону, почтовым отправлением, факсимильной связью, через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»), о принятом решении.

3.7. При обращении заявителя по почте, электронной почте, муниципальная услуга либо обоснованный отказ в ее предоставлении предоставляется не позднее 1 рабочего дня с момента регистрации обращения заявителя.

3.8. В случае, если провести экскурсию, на которую подана заявка, в заранее забронированный день и час не представляется возможным, сотрудник обязан известить об этом заявителя и предложить другую дату и/или время проведения экскурсии.

3.9. Если заявитель не может в назначенное время прибыть на экскурсию, он должен известить об этом музей не позднее, чем за 1 (один) день до назначенного времени начала экскурсии.

3.10. В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

3.11. Об увеличении срока предоставления муниципальной услуги заявитель информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

3.12. Услуга считается предоставленной:

- в книгу регистрации обращения граждан внесена запись на экскурсию на желаемый заявителем день и час;
- дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения с объяснениями причин.

#### **4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги.**

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги и принятием решений обеспечивается начальником отдела культуры.

4.2. Контроль может осуществляться путем проведения проверок полноты и качества исполнения услуги, выявления и устранения нарушений исполнения положений административного регламента, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников отдела культуры и муниципальных учреждений культуры.

4.3. Проверки могут быть плановыми (один раз в год) и внеплановыми.

4.4. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.5. На должностное лицо, нарушившее исполнение положений административного регламента, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, может быть наложено дисциплинарное взыскание.

#### **5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента.**

5.1. В части досудебного обжалования:

Действия (бездействие) и решения специалистов отдела культуры, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами. Указанные лица могут обратиться в отдел культуры с предложениями, заявлениями или жалобами, которые будут рассмотрены в установленном законодательством порядке.

5.2. Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме у начальника отдела культуры.

5.3. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте по адресу: 391430, г. Сасово Рязанской области, ул. Ленина, д. 40, по электронной почте: [saskult@mail.ru](mailto:saskult@mail.ru), Отдел культуры Сасовского муниципального района, устно по телефону: 5-04-55, 5-48-18,

Часы работы: с 8.00 до 17.00 часов, выходные – суббота, воскресенье.

5.4. В письменной жалобе заявителя указывается:

- 1) фамилия, имя, отчество заявителя;
- 2) полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- 3) контактный почтовый адрес (и или) электронный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) предмет жалобы;
- 5) личная подпись заявителя муниципальной услуги.

5.5. Личный прием граждан в отделе культуры осуществляется в порядке живой очереди, возможна предварительная запись.

Записаться на личный прием к начальнику отдела культуры можно по телефонам: 8(49133) 5-04-55, 5-48-18.

5.6. Начальник отдела культуры:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- 2) по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.7. Ответ на жалобу подписывается начальником.

5.8. Ответ на жалобу, поступившую в отдел культуры, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.9. Письменная жалоба, поступившая в отдел культуры, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях начальник отдела культуры вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

5.10. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;
- если текст жалобы не поддается прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;
- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении начальника об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.11. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления государственной  
услуги отдела культуры  
муниципального образования –  
Сасовский муниципальный район  
Рязанской области «Запись на  
обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии»

## ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

Начальнику Отдела культуры  
Сасовского муниципального  
района

---

(наименование заявителя)

---

(справочные данные: тел., факс, e-mail)

## ЗАЯВЛЕНИЕ

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

---

---

---

---

(указать предполагаемые дату, время проведения экскурсии,  
количество человек)

---

(дата подачи заявления)

Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной  
услуги отдела культуры  
муниципального образования –  
Сасовский муниципальный район  
Рязанской области «Запись на  
обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии»

Блок-схема  
последовательности административных действий (процедур) при  
предоставлении муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии»

Обращение заявителя

Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной  
услуги

Рассмотрение поступившего заявления

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

Обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги

да

нет