

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Карагайского муниципального района Шушарину Е.Н.

Глава муниципального района –
глава администрации Карагайского
муниципального района

Г.А. Старцев

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Карагайского муниципального района

от _____ № _____

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
МБУК «Карагайский краеведческий музей»
по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента:

Административный регламент МБУК «Карагайский краеведческий музей» по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии» (далее – **регламент**) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии» (далее – **муниципальная услуга**). Сроки и последовательность административных процедур (действий) МБУК «Карагайский краеведческий музей» (далее – **Учреждение**), осуществляемых по запросу физического или юридического лица либо их уполномоченных представителей (далее - **заявитель**) в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации полномочий в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», порядок взаимодействия между структурными подразделениями Учреждения, их должностными лицами, взаимодействия структурных подразделений Учреждения с заявителями, органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявители и исполнитель.

1.2.1. Круг заявителей:

Заявителями муниципальной услуги являются физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), обратившиеся в Учреждение с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в письменной или электронной форме.

1.2.2. Исполнитель:

Специалист ответственный за предоставление муниципальной услуги.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Место нахождения Учреждения: 617210, Пермский край, с. Карагай, ул. Ленина, д.11;

График работы Учреждения:

понедельник - пятница: с 09:00 до 17:00;

Перерыв на обед: с 13:00 до 14:00;

суббота, воскресенье – выходной.

Часы приема по вопросам предоставления муниципальной услуги и приема запросов о предоставлении муниципальной услуги от заявителей соответствуют режиму работы Учреждения.

1.3.2. Справочный телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: (34297) 3-10-92; 3-21-07; факс (34297) 3-10-92.

1.3.3. Адрес электронной почты Учреждения: karag_museum@mail.ru ;

1.3.4. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги заявитель обращается в адресу: 617210, Пермский край, с. Карагай, ул. Ленина, д.11.

1.3.5. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления услуги сообщается заявителю лично, по телефону, по почте, посредством размещения на информационном стенде, расположенном в Учреждении, посредством размещения сведений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Пермского края.

1.3.6. Информационный стенд о предоставлении муниципальной услуги, размещенный в фойе Учреждения, должен содержать следующую информацию:

- о графике работы и часах приема Учреждения;
- о справочном телефоне и факсе Учреждения;
- об адресе электронной почты Учреждения;
- о порядке получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.3.7. Официальный сайт Учреждения, Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пермского края должны содержать:

- информацию о месте нахождения, часах приема по вопросам предоставления муниципальной услуги и приема запросов о предоставлении муниципальной услуги от заявителей, справочном телефоне;
- об адресе электронной почты Учреждения;
- информацию о порядке получения информации по предоставлению муниципальной услуги.

1.3.8. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- информирование по телефону;
- письменного информирования.

1.3.8.1. Устное информирование осуществляется специалистом Учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги, при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

Специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет устное информирование своевременно и оперативно.

Устное информирование каждого заявителя осуществляется в течение времени, необходимого для его информирования.

При ответах на телефонные звонки специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, подробно, в корректной форме информирует обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о полном наименовании Учреждения, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста Учреждения, принявшего телефонный звонок.

Если специалист Учреждения, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию, либо может предложить заявителю обратиться письменно.

1.3.8.2. Письменное информирование осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, по факсу).

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, чёткой и понятной форме с указанием фамилии, инициалов, номера телефона специалиста Учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Ответ на обращение заявителя, поступившее посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, по факсу) направляется по адресу, указанному в обращении.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии.

2.2. Наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу: МБУК «Карагайский краеведческий музей».

2.3. Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг

2.4. Описание результата предоставления муниципальной услуги
Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) предоставление обзорных, тематических, интерактивных экскурсий.
- 2) мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней со дня поступления запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрен законодательством.

Срок предоставления обзорных, тематических, интерактивных экскурсий, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней со дня его подписания должностным лицом Учреждения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги
Отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

- Закон РФ от 09.10.1992. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (с изменениями от 23.06.1999 г., 27.12. 2000, 30.12.2001.);
- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 21.07.2005. № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;
- Положение об организации музейного дела в Карагайском муниципальном районе Пермского края (Утвержденного решением Земского Собрания Карагайского муниципального района № 8 /34 от 25.06.2008.);
- настоящим регламентом.

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

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании запроса о предоставлении муниципальной услуги по форме согласно приложению 1 к настоящему регламенту.

2.6.2. Запрос о предоставлении муниципальной услуги представляется в Учреждение заявителем лично либо представителем направляется в адрес Учреждения почтовым отправлением, по факсу или электронной почтой, либо через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пермского края.

2.7. Исчерпывающий перечень для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.7.1. Учреждение отказывает заявителю в предоставлении муниципальной услуги по следующим основаниям:

- 1) запрос о предоставлении муниципальной услуги представлен не по форме, прилагаемой к настоящему регламенту;
- 2) предоставление заявителем неполных сведений в запросе о предоставлении муниципальной услуги;
- 3) информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к определенной настоящим регламентом муниципальной услуге;
- 4) из содержания обращения невозможно установить какая именно информация запрашивается.

2.7.2. Обращение о предоставлении муниципальной услуги, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу исполнителя, а также членов его семьи, исполнитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

2.7.3. Заявитель вправе направить в Учреждение обращение с просьбой о прекращении рассмотрения обращения о предоставлении муниципальной услуги.

2.8. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги
Предоставление муниципальной услуги Учреждением осуществляется на бесплатной основе.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги на бесплатной основе.

Муниципальными правовыми актами не предусмотрены порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме
Регистрация поступившего от заявителя обращения о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в отделе обслуживания Учреждения в следующие сроки:

- 1) обращение передано заявителем или специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги - в день поступления обращения;
- 2) обращения поступило по почте, факсу, электронной почте, через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и Портал

государственных и муниципальных услуг (функций) Пермского края – в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения.

2.12. Требования к помещениям и местам предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, безопасности труда.

На видном месте размещается схема путей эвакуации людей и средства пожаротушения.

2.12.2. Рабочие кабинеты должностных лиц Учреждения должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием наименования и номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должности специалиста;

2.12.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в рабочих кабинетах на рабочих местах должностных лиц Учреждения;

2.12.4. Рабочее место специалиста Учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги, оборудуется столами, стульями, компьютером и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме предоставлять муниципальную услугу.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Результат оказания муниципальной услуги измеряется показателями качества и доступности.

2.13.2. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя
Показатели доступности:		
наличие возможности получения муниципальной услуги	да/нет	да
Показатели качества:		
удельный вес рассмотренных в установленный срок запросов на предоставление муниципальной услуги в общем количестве запросов на предоставление муниципальной услуги	%	100
количество обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги	шт.	0

2.13.3. Заявитель имеет возможность получить информацию о ходе предоставления муниципальной услуги обратившись в Учреждение лично, через представителя по телефону или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, по факсу).

3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги;
- проверка обращения о предоставлении муниципальной услуги на соответствие требованиям настоящего регламента;
- рассмотрение обращения о предоставлении муниципальной услуги по существу.

Административные процедуры в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», осуществляются в следующем порядке:

- подача заявителем обращения о предоставлении муниципальной услуги осуществляется на адрес электронной почты Учреждения, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) или Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Пермского края путем заполнения в установленном порядке специальной формы (в личном кабинете пользователя);
- получение заявителем сведений о ходе исполнения обращения о предоставлении муниципальной услуги осуществляется через электронную почту Учреждения karag_museum@mail.ru.

3.1. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показана на блок-схеме согласно приложению 2 к настоящему регламенту

3.2. Порядок приёма и регистрации письменных обращений заявителей и обращений заявителей, поступивших по электронной почте:

3.2.1. Основанием для начала административного действия по приему и регистрации обращения от заявителей является поступление по почте или в электронном виде в Учреждение письменного обращения заявителя.

3.2.2. Специалист Учреждения, ответственный за делопроизводство осуществляет прием и регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших по электронной почте:

- принимает и регистрирует обращения, поступившие по электронной почте, в компьютерной программе и в журнале регистрации письменных обращений (с пометкой «Эл/п»);
- принимает и регистрирует письменное обращение в журнале регистрации письменных обращений;
- на письменном обращении заявителя либо обращении, полученном по электронной почте, ставит дату приема обращения от заявителя;
- направляет письменное обращение заявителя, обращение, полученное по электронной почте, на рассмотрение Исполнителю.

Время приема письменного обращения заявителя, обращения, полученного по электронной почте, составляет не более 15 минут.

3.2.3. Результатом исполнения административного действия является направление письменного обращения заявителя, обращения, полученного по электронной почте, на рассмотрение Исполнителю.

3.3. Порядок рассмотрения письменных обращений заявителей, обращений, полученных по электронной почте:

3.3.1. Основанием для начала административного действия по рассмотрению письменного обращения заявителя, обращения, полученного по электронной почте, является его прием и регистрация.

3.3.2. Должностное лицо Учреждения

- дает указания Исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов Исполнителя, порядка, характера и срока исполнения.

3.3.3. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения заявителя, обращения, полученного по электронной почте, в случае необходимости - с участием самого заявителя, направившего обращение;
- подготавливает условия для записи на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии в Учреждении.

3.3.4. Результатом исполнения административного действия является предоставление обзорных, тематических, интерактивных экскурсий в Учреждении.

3.4. Порядок личного приема заявителей, регистрации и рассмотрения устных обращений

3.4.1. Предварительная запись на приём и организация приёма заявителей осуществляется должностным лицом Учреждения.

3.4.2. Приём заявителей осуществляется в порядке очерёдности, установленном должностным лицом Учреждения, ведущим приём, с учётом права заявителей на первоочерёдность.

3.4.3. Во время приёма заявитель излагает своё обращение в устной форме.

3.4.4. Должностное лицо Учреждения при рассмотрении устного обращения заявителя может приглашать на приём специалиста Учреждения, поручать специалисту Учреждения рассмотрение обращения, принимать решение о постановке на контроль обращения заявителя.

3.4.5. По окончании приёма должностное лицо Учреждения доводит до сведения заявителя своё решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

3.4.6. Устное обращение заявителя, принятое в ходе личного приёма, регистрируется должностным лицом Учреждения в карточке приема устных обращений в течение суток со дня проведения приёма заявителей.

3.4.7. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

3.4.8. Срок исполнения поручения по устному обращению заявителя, принятого в ходе личного приёма, не должен превышать 30 календарных дней, если иной более короткий срок не установлен в поручении.

3.4.9. Ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приёма или письменно (в том числе в электронной форме) в установленном настоящим регламентом и действующим законодательством порядке рассмотрения обращений граждан.

3.5. Проверка запроса о предоставлении муниципальной услуги на соответствие требованиям настоящего регламента

3.5.1. Должностное лицо Учреждения проверяет обращения о предоставлении муниципальной услуги на соответствие требованиям настоящего регламента.

В случае если обращение представлено с нарушением положений, предусмотренных в подпункте 2.7.1 настоящего регламента, Исполнитель в течение двух рабочих дней со дня поступления к нему обращения готовит за подписью должностного лица Учреждения письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги, в котором указывается причина отказа в предоставлении муниципальной услуги.

При представлении заявителем обращения оформленного по форме согласно Приложению № 1 к настоящему регламенту Исполнитель, в течение двух рабочих дней со дня поступления к нему запроса готовит за подписью должностного лица Учреждения заявителю уведомление о принятии обращения к рассмотрению по существу, в котором указывается входящий регистрационный номер и дата регистрации обращения.

В день подготовки письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги либо уведомления о принятии обращения к рассмотрению по существу Исполнитель, передает их на подпись должностному лицу Учреждения, который не позднее следующего дня, за днём их поступления подписывает их и возвращает для осуществления регистрации специалисту Учреждения, ответственному за делопроизводство.

Регистрация письменного отказа либо уведомления осуществляется специалистом Учреждения, ответственным за делопроизводство, который вводит в регистрационную карточку исходящие реквизиты, вносит их в письменный отказ либо в уведомление и передает один экземпляр для отправки заявителю по указанному ему адресу, а второй экземпляр возвращает Исполнителю. В случае регистрации письменного отказа с контроля снимается обращения о предоставлении муниципальной услуги путем внесения сведений о регистрационном номере и дате регистрации письменного отказа в регистрационную карточку, которой был зарегистрировано поступившее обращение о предоставлении муниципальной услуги.

3.5.2. Результатом административной процедуры является направленное заявителю уведомление о принятии обращения к рассмотрению по существу либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры – 5 рабочих дней.

3.6. Рассмотрение обращения о предоставлении муниципальной услуги по существу:

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является направление заявителю уведомления о принятии обращения о предоставлении муниципальной услуги к рассмотрению по существу.

3.6.2. При подготовке к оказанию услуги по предоставлению доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в Учреждении специалист Учреждения, Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращение о предоставлении муниципальной услуги;
- готовит заявителю в письменной форме информацию о порядке предоставления муниципальной услуги;
- готовит заявителю в письменной форме отказ в предоставлении муниципальной услуги в случаях, предусмотренных подпунктом 2.7.1. настоящего регламента;
- если обращение соответствует требованиям, установленным настоящим регламентом, то Исполнитель в срок не более 20 рабочих дней со дня регистрации обращения готовит условия для предоставления обзорных, тематических, интерактивных экскурсий.

3.6.3. Результатом административной процедуры является предоставление обзорных, тематических, интерактивных экскурсий в Учреждении.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 20 рабочих дней.

3.6.4. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация информации о предоставлении обзорных, тематических, интерактивных экскурсий в Учреждении либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами Учреждения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением Исполнителем, положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием им решений осуществляется должностным лицом Учреждения.

4.2. 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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Учреждения.

4.2.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов по обращению заявителя на качество предоставления муниципальной услуги.

4.2.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годового плана работы Учреждения) и внеплановыми.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы Учреждения, но не чаще одного раза в год. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные проверки (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Учреждение либо Учредителю Учреждения, обращений заявителей на нарушение их прав и законных интересов. Внеплановые проверки проводятся на основании распоряжения Учредителя. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения.

4.2.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность должностных лиц Учреждения, за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

Дисциплинарная ответственность работников Учреждения, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны заявителей:

4.4.1. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги определены подпунктами 4.1 и 4.2 пункта 4 настоящего регламента.

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны заявителей осуществляется с использованием соответствующей информации, размещенной на официальном сайте Учреждения, а также в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) должностного лица Учреждения:

5.1.1. Заявитель может обратиться с обращением на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) Должностным лицом Учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента.

5.1.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является конкретное действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) Должностным лицом Учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые обжалуются заявителем.

5.1.3. В случае если в обращении заявителя не указаны фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.1.4. Должностное лицо Учреждения при получении обращения, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить его без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.1.5. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на него не даётся и обращение не подлежит направлению на рассмотрение Исполнителю, о чём в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему его, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению.

5.1.6. В случае если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Должностное лицо Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

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

5.1.9. Обращение заявителя рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации в Учреждении.

5.1.10. В исключительных случаях, а также в случае необходимости направления в государственные органы, органы местного самоуправления запроса (в том числе в электронной форме) о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, Учредитель либо должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока её рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.1.11. Заявитель вправе запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения обращения в Учреждении.

5.1.12. Письменное обращение может быть адресовано в Учреждение, Учредителю Учреждения.

5.1.13. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление обращения вышеуказанным лицам и его регистрация в Учреждении.

5.1.14. По результатам рассмотрения обращения принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, и направляется письменный ответ заявителю.

Приложение 1
к административному регламенту
МБУК «Карагайский краеведческий музей»
по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические,
интерактивные экскурсии»

**Форма запроса
о предоставлении муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии»**

Директору МБУК «Карагайский краеведческий музей»

фамилия, имя, отчество

(наименование организации) заявителя

домашний (юридический) адрес

реквизиты, адрес электронной почты, телефон (при наличии)

**Запрос
о предоставлении муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии»**

содержание запроса с указанием запрашиваемой информации о предоставлении обзорных, тематических, интерактивных экскурсий

Настоящим разрешаю использование, хранение, и запрос моих персональных данных МБУК «Карагайский краеведческий музей» в пределах, необходимых для оказания муниципальной услуги.

личная подпись заявителя

« ____ » _____ г.

дата подачи запроса

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические, интерактивные экскурсии»**

