

Приложение
УТВЕРЖДЕН
приказом управления культуры
и архивного дела области
от 26.06.2012 № 145

**Административный регламент
предоставления государственной услуги
«запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,
проводимые государственным учреждением культуры Тамбовской
области»
(в редакции от 22.08.2013)**

1. Общие положения

1.1. Цель разработки административного регламента

Административный регламент предоставления государственной услуги «запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Тамбовской области» (далее – административный регламент) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при рассмотрении областными государственными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры и архивного дела Тамбовской области (далее – Учреждения) запросов (заявлений) связанных с записью на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями.

1.2. Описание Заявителей

Заявителями могут выступать любые юридические и физические (независимо от наличия гражданства) лица, индивидуальные предприниматели, заинтересованные записаться на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями (далее – Заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы Учреждений, должностных лицах, предоставляющих государственную услугу, и структурных подразделениях Учреждений, обеспечивающих предоставление государственной услуги, способы получения информации о месте нахождения и графике работы Учреждений приведена в Приложении № 1 к административному регламенту.

Информация о порядке предоставления государственной услуги «запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Тамбовской области» (далее –

государственная услуга), о месте нахождения и графике работы Учреждений, предоставляется должностными лицами Учреждений и может быть получена Заявителями следующими способами:

непосредственно у должностных лиц Учреждений при личном обращении;
на информационных стендах, расположенных в зданиях Учреждений;
с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), в средствах массовой информации.

1.3.2. Справочные телефоны Учреждений приведены в Приложении № 1 к административному регламенту.

1.3.3. Адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении государственной услуги, адреса электронной почты:

портал государственных и муниципальных услуг области – <http://pgu.tambov.gov.ru/>;

официальный сайт управления культуры и архивного дела Тамбовской области – <http://cult.tambov.gov.ru/>.

Адреса официальных сайтов Учреждений в сети Интернет, а также адреса электронной почты Учреждений, приведены в Приложении № 1 к административному регламенту.

1.3.4. Порядок получения информации по вопросам предоставления государственной услуги:

Информация о предоставлении государственной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, сообщается Заявителю лично, по телефону, по почте, по электронной почте, по факсу, посредством размещения сведений в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на портале государственных и муниципальных услуг области, посредством размещения на информационных стендах, расположенных в Учреждениях.

1.3.5. Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

1.3.6. Основными требованиями к информированию Заявителей являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость изложения информации;

полнота информирования;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

1.3.7. Устное информирование осуществляется должностными лицами Учреждений при обращении Заявителя за информацией лично или по телефону.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование, принимает

все необходимые меры для представления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. Устное информирование каждого Заявителя, обратившегося лично, осуществляется ответственными должностными лицами Учреждений в пределах времени, необходимого для информирования Заявителя.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложено обратиться письменно.

1.3.8. Письменное информирование осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, по электронной почте, по факсу.

При предоставлении консультаций по письменным обращениям ответ направляется в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

Ответ на обращение Заявителя представляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и направляется по адресу, указанному в обращении.

1.3.9. Порядок и форма размещения информации в сети Интернет и на информационных стендах Учреждений

1.3.9.1. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема документов для предоставления государственной услуги, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие порядок предоставления государственной услуги;

краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

блок-схема описания порядка предоставления государственной услуги;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования к ним;

сроки предоставления услуги в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур;

основания отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Учреждений, предоставляющих государственную услугу.

1.3.9.2. Официальные сайты Учреждений должны содержать:

место нахождения и график работы Учреждений, номера телефонов для справок, адреса электронной почты;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие порядок предоставления государственной услуги;

краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

блок-схему описания порядка предоставления государственной услуги;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования к ним;

сроки предоставления услуги в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур;

основания отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Учреждений, предоставляющих государственную услугу.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги:

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Тамбовской области.

2.2. Наименование государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу и участвующих в предоставлении государственной услуги

Государственная услуга предоставляется:

Тамбовским областным государственным бюджетным учреждением культуры «Тамбовский областной краеведческий музей»;

Тамбовским областным государственным бюджетным учреждением культуры «Тамбовская областная картинная галерея»;

Тамбовским областным государственным бюджетным учреждением культуры «Моршанский историко-художественный музей»;

Тамбовским областным государственным бюджетным учреждением культуры «Музей-усадьба С.В.Рахманинова «Ивановка».

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Учреждения не вправе требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный администрацией области.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является:

запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые

Учреждениями;

уведомление об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги, в случаях если Заявитель направляет свое обращение почтовой, факсимильной связью или по электронной почте, либо представляет его письменно при личном обращении, не должен превышать 4 рабочих дней со дня регистрации запроса (заявления).

2.4.2. Предоставление государственной услуги, в случаях если Заявитель обратился за предоставлением государственной услуги устно при личном обращении, либо по телефону, осуществляется в момент обращения.

2.4.3. Срок исправления технических ошибок, допущенных при оформлении документов, предоставляемых Заявителю в ходе предоставления государственной услуги не должен превышать 4-х рабочих дней с момента обнаружения ошибки или получения от Заявителя в письменной форме заявления об ошибке в записях.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993¹;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»²;

Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»³;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁴;

постановление администрации области от 27.01.2011 № 38 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти области»⁵;

постановление администрации области от 29.11.2011 № 1664 «О переименовании Тамбовского областного государственного учреждения культуры «Музей-усадьба С.В.Рахманинова «Ивановка» и утверждении Устава Тамбовского областного государственного бюджетного учреждения культуры «Музей-усадьба С.В.Рахманинова «Ивановка»»⁶;

постановление администрации области от 29.11.2011 № 1665 «О переименовании и утверждении уставов отдельных областных государственных

1 «Российская газета», 25.12.1993, № 237

2 Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 19.11.1992, № 46, ст. 2615

3 Собрание законодательства Российской Федерации, 27.05.1996, № 22, ст. 2591

4 «Российская газета», 30.07.2010, № 168

5 «Тамбовская жизнь», 29.01.2011, № 9 (1091)

6 «Тамбовская жизнь», 06.12.2011, № 140 (1222)

бюджетных учреждений культуры»⁷;

иные нормативно-правовые акты Российской Федерации и Тамбовской области.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих предоставлению Заявителем, способы их получения и порядок их предоставления Заявителем

2.6.1. Для осуществления записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями, в случае желая Заявителя обратиться в письменном виде, Заявитель предоставляет в Учреждения:

заявление, оформленное согласно Приложению № 1 к административному регламенту.

Заявление может быть подано как при личном обращении Заявителя в Учреждение, так и направлено почтовой, факсимильной связью, по электронной почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.6.2. При предоставлении государственной услуги, в случаях если Заявитель обращается за предоставлением государственной услуги устно при личном обращении, либо по телефону, предоставление Заявителем каких-либо документов не предусмотрено.

2.6.3. Заявление должно содержать следующие реквизиты:

для юридических лиц:

наименование организации, ее юридический и почтовый адрес, телефон и электронный адрес при их наличии; дату отправления запроса, наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица, подписавшего заявление от имени организации. Оформление реквизитов должно соответствовать требованиям ГОСТ Р 6.30-2003;

для индивидуального предпринимателя:

фамилию, имя, отчество Заявителя, место регистрации, телефон и электронный адрес при их наличии; дату отправления запроса;

для физических лиц:

фамилию, имя, отчество Заявителя; почтовый адрес места жительства; телефон и электронный адрес при их наличии; дату отправления запроса.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги

Для предоставления Учреждениями государственной услуги документы находящиеся в распоряжении органов государственной власти и местного

7 «Тамбовская жизнь», 06.12.2011, № 140 (1222)

самоуправления, не требуются. Межведомственное взаимодействие при предоставлении государственной услуги не осуществляется.

2.8. Учреждения не вправе требовать от Заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.10. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги

2.10.1 Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги при обращении Заявителя в письменном виде являются:

наличие в заявлении Заявителя искаженных сведений или недостоверной информации;

подача заявления с нарушением требований, установленных подпунктами 2.6.1 и 2.6.3 административного регламента, а также в случае, если поданные документы не поддаются прочтению, либо содержат ненормативную лексику и оскорбительные высказывания;

если запись на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию не является компетенцией Учреждения, в которое обратился Заявитель;

если на момент поступления обращения Заявителя отсутствуют билеты (свободные места) на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию, проводимую Учреждением.

2.10.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги при обращении Заявителя за предоставлением государственной услуги устно при личном обращении, либо по телефону являются:

если запись на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию не отнесена к компетенции Учреждения, в которое обратился Заявитель;

если на момент поступления обращения Заявителя отсутствуют билеты (свободные места) на обзорную, тематическую и интерактивную экскурсию,

проводимую Учреждением.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемыми) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

Для предоставления государственной услуги не требуется обращение Заявителя за необходимыми и обязательными услугами.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется Учреждениями бесплатно.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результатов предоставления государственной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и материалов Заявителя о предоставлении государственной услуги и при получении документов, являющихся результатами государственной услуги – 15 минут.

2.14. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Срок регистрации запроса (заявления) Заявителя о предоставлении государственной услуги не должен превышать 1 рабочий день.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема Заявителей, размещению и оформлению текстовой и иной информации о порядке предоставления государственной услуги

2.15.1. Прием Заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах). Для удобства Заявителей помещения для непосредственного взаимодействия специалистов и Заявителей рекомендуется размещать на нижних этажах здания (строения). Не допускается размещение присутственных мест на верхних этажах зданий, не оборудованных лифтом.

Помещения для оказания государственной услуги обозначаются соответствующими табличками с указанием номера кабинета, названия соответствующего подразделения, фамилии, имени, отчества, должности должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

2.15.2. В указанных помещениях размещаются стенды с информацией, относящейся к предоставлению государственной услуги и образцами документов, представляемых Заявителем для получения государственной услуги.

2.15.3. Для ожидания приема Заявителей отводятся места, оснащенные стульями, столами для возможности оформления документов.

2.15.4. Рабочее место должностного лица, предоставляющего государственную услугу, оборудуется телефоном, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление государственной услуги.

2.15.5. Должностное лицо, осуществляющее прием, должно быть обеспечено личной настольной табличкой.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.16.1. Показателем доступности государственной услуги является:

размещение на портале государственных и муниципальных услуг области, на официальных сайтах управления культуры и архивного дела Тамбовской области и Учреждений, на информационных стендах в Учреждениях:

информации о государственной услуге, порядке и сроках ее предоставления;

сведений о местонахождении, о графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты Учреждений;

возможность получения информации о предоставлении государственной услуги в электронном виде;

возможность получения государственной услуги в электронном виде.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

предоставление услуги в соответствии с требованиями административного регламента;

соблюдение сроков предоставления услуги;

количество обоснованных жалоб.

2.17. Предоставление государственной услуги в электронном виде

Предоставление государственной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

ознакомления Заявителя с порядком предоставления государственной услуги через информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Тамбовской области» (в том числе с формами и образцами документов) - <http://pgu.tambov.gov.ru/>;

консультирования Заявителя;

предоставления государственной услуги в электронной форме.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в зависимости от формы обращения, выбранного Заявителем.

3.2. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями, по запросу Заявителя, поступившему устно при личном обращении, либо по телефону

3.2.1. Предоставление государственной услуги в случае запроса (заявления) Заявителя, поступившего устно при личном обращении, либо по телефону включает в себя следующие административные процедуры:

поступление запроса (заявления);

запись Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями, либо уведомление Заявителя об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги в случае запроса (заявления) Заявителя, поступившего устно при личном обращении, либо по телефону приведена в Приложении № 3 к административному регламенту.

3.2.2. Последовательность выполнения административных действий при поступлении запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги

Основанием для начала процедуры является поступление устного запроса Заявителя, поступившего при личном обращении, либо по телефону.

Запрос (заявление) может поступать в Учреждения одним из следующих способов:

при личном обращении;

по телефону.

3.2.3. Последовательность выполнения административных действий при записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями, либо при уведомлении Заявителя об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями

3.2.3.1. При устном личном обращении (по телефону) Заявителя, должностные лица Учреждений должны представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный Заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой государственной услуге.

При информировании Заявителя, должностные лица Учреждений, в обязательном порядке сообщают Заявителю следующую информацию:

о перечне экскурсий Учреждения, на которые осуществляется запись, о дате и времени их проведения;

о наличии свободных мест на экскурсии;

о стоимости экскурсионного билета и порядке его оплаты;

о правилах продажи и возврате билетов;

о категориях посетителей, имеющих право на бесплатное или льготное посещение экскурсий Учреждения, а также документах, представление которых требуется от посетителей для подтверждения права на бесплатное или льготное посещение;

о должностных лицах Учреждения, которых Заявитель может

проинформировать в случае невозможности в назначенное время посетить экскурсию, на которую осуществлена запись Заявителя, способах и сроках уведомления указанных должностных лиц Учреждения.

Должностные лица Учреждений осуществляющие прием (принявшие телефонный звонок) обязаны уточнить у Заявителя способы его информирования, в случаях переноса либо отмены обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, проводимых Учреждениями.

3.2.3.2. После сообщения Заявителю информации указанной в подпункте 3.2.3.1, должностные лица Учреждений осуществляющие прием (принявшие телефонный звонок), осуществляют запись Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями.

3.2.3.3. Если должностное лицо Учреждения, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо Учреждения или же обратившемуся получателю государственной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.2.3.4. В случае наличия обстоятельств, указанных в подпункте 2.10.2 административного регламента, должностные лица Учреждений осуществляющие прием (принявшие телефонный звонок), уведомляют Заявителя об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями и причине послужившей такому отказу.

3.2.3.5. Предоставление государственной услуги в форме, предусмотренной пунктом 3.2, осуществляется в течении 30 минут с момента поступления обращения Заявителя.

3.2.4. Исполнение запроса (заявления) считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и Заявитель проинформирован о результатах предоставления государственной услуги.

3.3. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями, по запросу Заявителя, направленному почтовой, факсимильной связью или по электронной почте, либо представленному письменно при личном обращении

3.3.1. Предоставление государственной услуги в случае обращения Заявителя направленного почтовой, факсимильной связью или по электронной почте, либо представленного письменно при личном обращении, включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги и передача его на исполнение;

анализ поступивших заявлений (проверка поступивших документов);

принятие решения о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями, либо решения об отказе в записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями;

подготовка и отправка Заявителю информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Учреждениями, либо уведомления об отказе в записи.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги в случае обращения Заявителя направленного почтовой, факсимильной связью или по электронной почте, либо представленного письменно при личном обращении, приведена в Приложении № 4 к административному регламенту.

3.3.2. Последовательность выполнения административных действий при приеме и регистрации запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги и передаче его на исполнение

Основанием для начала процедуры является прием заявления для предоставления государственной услуги.

3.3.2.1. Прием запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги

Запрос (заявление) может поступать в Учреждения одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- факсимильной связью;
- по электронной почте;
- при личном обращении.

При поступлении электронного обращения Заявителя с указанием адреса электронной почты, ему направляется уведомление (на указанный адрес электронной почты) о приеме заявления к рассмотрению. Электронное обращение, распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном для письменных заявлений.

Заявитель может ознакомиться с образцами документов через информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Тамбовской области» (<http://pgu.tambov.gov.ru/>) и на официальных сайтах Учреждений, указанных в Приложении № 1 к административному регламенту.

При личном обращении Заявителя о предоставлении государственной услуги с документами, указанными в подпункте 2.6.1 административного регламента, должностные лица Учреждений, осуществляющие личный прием:

изучают содержание запроса (заявления), максимальный срок выполнения действия – 5 минут;

определяют степень полноты информации, содержащейся в запросе (заявлении), максимальный срок выполнения действия – 10 минут;

регистрируют полученный запрос (заявление), максимальный срок выполнения действия – 10 минут.

Поступивший запрос (заявление) о предоставлении государственной услуги регистрируется уполномоченными должностными лицами Учреждений.

Зарегистрированный запрос (заявление) передается директору Учреждения на рассмотрение, максимальный срок выполнения действия - 120 минут.

3.3.2.2. Директор Учреждения рассматривает запрос (заявление), накладывает резолюцию, назначает должностное лицо Учреждения, ответственное за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

3.3.3. Последовательность выполнения административных действий при анализе поступивших заявлений (проверке поступивших документов)

Должностное лицо Учреждения, ответственное за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводит проверку запроса (заявления) на его соответствие требованиям подпункта 2.10.1 административного регламента, максимальный срок выполнения действия - 1 день.

При установлении фактов несоответствия представленного запроса (заявления) требованиям, указанным в административном регламенте, должностное лицо Учреждения, ответственное за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги, объясняет Заявителю содержание выявленных недостатков и предлагает принять меры к их устранению.

При желании Заявителя устранить препятствия, прервав процедуру подачи документов, должностное лицо Учреждения, ответственное за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, формирует перечень выявленных препятствий для предоставления государственной услуги в 2 – х экземплярах. Первый экземпляр перечня выявленных препятствий для предоставления государственной услуги вместе с представленными документами передается Заявителю, второй остается у должностного лица Учреждения, ответственного за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.3.4. Основанием для начала административной процедуры по подготовке информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, является наличие запроса (заявления) с положительными результатами проверки.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление государственной услуги:

готовит проект письма содержащего запрашиваемую информацию о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

направляет подготовленный документ на подпись директору Учреждения.

Директор Учреждения подписывает представленный документ.

Уполномоченное должностное лицо Учреждения обеспечивает регистрацию документа.

Максимальный срок осуществления действий указанных в настоящем подпункте составляет 2 дня.

Письмо должно содержать следующую информацию:

наименование экскурсии на которую записан Заявитель, ее продолжительность;

экскурсионный маршрут, либо краткое описание (тему) экскурсии;

дату и время проведения экскурсии;

количество и состав экскурсантов записанных вместе с Заявителем, на основании его обращения;

о стоимости экскурсии, в случае ее платности, порядке и сроках ее оплаты;

о правилах продажи и возврате билетов;

о категориях посетителей имеющих право на бесплатное или льготное посещение экскурсий Учреждения, а также документах представлении которых требуется от посетителей для подтверждения права на бесплатное или льготное посещение;

о должностных лицах Учреждения, которых Заявитель может проинформировать в случае невозможности в назначенное время посетить экскурсию, на которую осуществлена запись Заявителя, способах и сроках уведомления указанных должностных лиц Учреждения.

Не позднее следующего рабочего дня после регистрации один экземпляр письма, содержащего запрашиваемую информацию о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, направляется в адрес Заявителя или выдается по его просьбе ему на руки. Второй экземпляр письма содержащего запрашиваемую информацию о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии хранится в Учреждении.

3.3.5. Основанием для начала административной процедуры по подготовке уведомления об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии является наличие оснований, указанных в подпункте 2.10.1 административного регламента.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за подготовку информации о записи Заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии:

готовит проект уведомления об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;

направляет подготовленное уведомление на подпись директору Учреждения.

Директор Учреждения подписывает представленный документ.

Уполномоченное должностное лицо Учреждения обеспечивает регистрацию документа.

Максимальный срок осуществления действий указанных в настоящем подпункте составляет 2 дня.

Не позднее следующего рабочего дня после регистрации один экземпляр уведомления об отказе в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии направляется в адрес Заявителя или выдается по его просьбе ему на руки. Второй экземпляр уведомления хранится в Учреждении.

В уведомлении Заявителю указываются причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе в записи Заявителя на обзорные,

тематические и интерактивные экскурсии.

3.3.6. Исполнение заявления считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и Заявитель проинформирован о результатах предоставления государственной услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами Учреждений положений административного регламента

Текущий контроль осуществляется постоянно должностными лицами по каждой процедуре в соответствии с установленными административным регламентом содержанием действий и срокам их осуществления, а также путем проведения проверок руководителями Учреждений исполнения должностными лицами Учреждений положений административного регламента.

Для текущего контроля используются сведения, содержащиеся в соответствующих делах, устной и письменной информации уполномоченных должностных лиц, осуществляющих регламентируемые действия.

О случаях и причинах нарушения сроков, содержания административных процедур и действий должностные лица немедленно информируют своих непосредственных руководителей, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.

Должностные лица несут персональную ответственность за:

- соблюдение установленного порядка приема документов;
- принятие надлежащих мер по полной и всесторонней проверке представленных материалов и документов;
- соблюдение сроков рассмотрения и порядка предоставления государственной услуги, оформления и выдачи документов, связанных с предоставлением государственной услуги;
- своевременное формирование, ведение и надлежащее хранение соответствующих дел.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.2. Плановые и внеплановые проверки

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

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся не реже одного раза в год.

Внеплановые проверки могут проводиться по конкретной жалобе

Заявителя.

Проверки полноты и качества предоставляемой государственной услуги проводятся на основании приказов Учреждений или управления культуры и архивного дела Тамбовской области. Для проведения проверки формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Учреждений (управления культуры и архивного дела Тамбовской области). Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, акт подписывается членами комиссии. С актом знакомятся исполнители государственной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей к виновным лицам применяются меры ответственности, установленные законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждений, а также должностных лиц Учреждений

5.1. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Учреждения и решений, принимаемых в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Положения настоящего раздела административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.3. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования Заявителем решений и действий (бездействия) Учреждения, должностного лица Учреждения

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

нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области для предоставления государственной или услуги, у Заявителя;

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

затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области;

отказ Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба подается в Учреждение в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения подаются в управление культуры и архивного дела Тамбовской области (далее - Управление).

Управление расположено по адресу: г. Тамбов, ул. Советская, дом 76, 392000.

Режим работы Управления:

часы работы по дням недели:

понедельник - пятница: с 8 час. 30 мин. до 17 час. 30 мин.;

обеденный перерыв - с 12 час. 30 мин. до 13 час. 30 мин.

Прием начальником Управления граждан по личным вопросам осуществляется каждую последнюю среду месяца с 10 час. 00 мин. до 12 час. 30 мин.

Справочные телефоны Управления:

приемная начальника Управления: (4752) 79-02-62; факс: (4752) 75-17-82.

Официальный сайт Управления – <http://cult.tambov.gov.ru/>.

Официальный адрес электронной почты Управления – post@cult.tambov.gov.ru.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления (Учреждения), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба должна содержать:

наименование Учреждения, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. Жалобы на решения, принятые директором Учреждения рассматриваются начальником Управления.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление от Заявителя жалобы.

5.8. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения 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.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы Учреждением, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. 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.

5.11. Действия (бездействие) должностных лиц Учреждения, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления государственной услуги могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.