

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  
**Владимирская область**



**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

Администрации Камешковского района

от 30.05.2012

№ 699

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Камешковского района»

Во исполнение постановления администрации Камешковского района от 29.02.2012 № 253 «О порядках разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Камешковского района» согласно приложению.

2. Постановление администрации Камешковского района от 13.10.2011 № 1472 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Камешковского района» признать утратившим силу.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации района по социальным вопросам.

4. Настоящее постановление вступает в силу с даты его официального опубликования в районной газете «Знамя».

Глава администрации района

А.А.Андреев

Приложение  
к постановлению администрации района  
от 30.05.2012 № 699

Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные,  
тематические и интерактивные экскурсии  
на территории Камешковского района»

Содержание:

1. Общие положения	- стр.2
2. Стандарт предоставления муниципальной услуги	- стр.4
3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур (действий) в электронной форме	- стр.6
4. Формы контроля за исполнением административного регламента	- стр.7
5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа (структурного подразделения) администрации района, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц.	- стр.9
6. Приложение № 1 административному регламенту	- стр.11
7. Приложение № 2 к административному регламенту	- стр.12

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента является создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории муниципального образования Камешковский район» (далее – административный регламент, услуга).

1.2. Заявителями (получателями) предоставляемой муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Органом местного самоуправления, ответственным за организацию, информационное, консультационное и методическое обеспечение предоставления услуги, является администрация Камешковского района в лице отдела по делам культуры, молодежи и спорта администрации Камешковского района (далее – отдел). Соисполнителем услуги является муниципальное учреждение культуры «Камешковский районный историко-краеведческий музей» (далее – МУК «Краеведческий музей», учреждение)

График работы учреждений, контактные телефоны, адреса электронных почт, местонахождений указаны в таблице 1.

## Сведения об учреждениях, оказывающих муниципальную услугу

№ п/п	Наименование учреждения	Местонахождение учреждения	График работы	Телефон	Адрес электронной почты
1.	Отдел по делам культуры, молодежи и спорта администрации Камешковского района	Владимирская обл., г.Камешково, ул. Свердлова, д.5, 601301	Понедельник-пятница 8.00-17.00 (обед 12.00-13.00) Суббота, воскресенье – выходные дни	849(248) 2-22-34, 849(248) 2-27-87	okms@admkam.ru
2.	МУК «Краеведческий музей»	Владимирская обл., г.Камешково, ул.Ленина, д.2, 601301	Понедельник-пятница понедельник-пятница, с8.00-17.00 Суббота, воскресенье – выходные дни	849 (248) 2-44-59.	kam-muzeum@mail.ru

1.3.2. Официальный сайт администрации Камешковского района: [www.admkam.ru](http://www.admkam.ru), содержит следующую необходимую для предоставления информацию:

- необходимые для публикации нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность отдела;
- сведения об учреждениях, представляющих муниципальную услугу (ФИО руководителей учреждений, контактные телефоны, адреса электронной почты)
- настоящий административный регламент.

1.3.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, о местонахождении, графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок), электронной почте учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, можно получить:

- непосредственно в отделе, учреждении;
- путем телефонной связи;
- посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (в сети Интернет);
- с использованием региональной информационной системы «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (<http://rgu.avo.ru>).

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование услуги: запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Камешковского района.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется следующими учреждениями:

- отдел по делам культуры, молодежи и спорта администрации Камешковского района;
- муниципальное учреждение культуры «Камешковский районный историко-краеведческий музей».

2.3. Результатом предоставления услуги является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2.4. При устном обращении граждан муниципальная услуга предоставляется в момент обращения.

При информировании о предоставлении услуги по письменным обращениям ответ на обращение направляется в адрес получателя услуги в срок не более 1 дня с момента обращения. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы музея. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей, сотрудники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета» № 7 от 21.01.2009);
- Федеральным законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612 («Российская газета» № 258 от 17.11.1992);
- Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 № 131-ФЗ («Российская газета» № 202 от 08.10.2003);
- Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ («Российская газета» № 95 от 05.05.2006);
- Федеральным законом «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» от 26.05.1996 № 54-ФЗ («Российская газета» № 89 от 12.05.1996);
- Законом Владимирской области «О культуре» от 09.04.2002 № 31-ОЗ («Владимирские ведомости» № 71-72 от 17.04.2002);
- постановлением администрации Камешковского района от 29.02.2012 № 253 «О порядках разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций»;

-положением об отделе по делам культуры, молодежи и спорта администрации Камешковского района, утвержденным решением Совета народных депутатов от 29.11.2011 № 113.

2.6. Перечень документов необходимых для получения муниципальной услуги:

- документ, удостоверяющий личность (при личном обращении).
- обращение (запрос) получателя муниципальной услуги (при письменном обращении) по форме согласно приложению № 2 к регламенту.

2.7. Запрещается 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 муниципальной услуги;
- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, представляющих государственную либо муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

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

- отсутствие документов, необходимых для получения муниципальной услуги, наличие которых предусмотрено законодательством, муниципальными правовыми актами;
- отсутствие у заявителя соответствующих полномочий на получение муниципальной услуги;
- обращение заявителя об оказании муниципальной услуги, предоставление которой не осуществляется отделом и МУК «Краеведческий музей»;
- представление заявителем документов, оформленных не в соответствии с установленным порядком (наличие исправлений, серьёзных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, отсутствие обратного адреса, отсутствие подписи, печати).

2.9. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- если заявка (запрос), не содержат наименования юридического лица (для гражданина - фамилии, имени, отчества) и почтового адреса пользователя;
- если текст письменной заявки (запроса) не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- при получении письменной заявки (запроса), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.10. Предоставляемая в рамках исполнения муниципальной услуги информация является общедоступной, предоставляется и распространяется свободно, без взимания платы за ее предоставление.

2.11. Срок ожидания при предоставлении муниципальной услуги ограничивается технической возможностью Интернет-провайдера в предоставлении скорости доступа к ресурсам сети Интернет.

В случаях, предусматривающих предоставление муниципальной услуги по запросу заявителя (получателя), срок ожидания регламентируется в соответствии с пунктом 2.4. настоящего регламента.

2.12. Помещение, в котором предоставляется услуга, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, иметь комфортные условия для заявителей услуги и оптимальные условия работы для специалистов.

2.12.1. Места ожидания оборудуются стульями, информационными материалами.

2.12.2. Рабочие места специалистов, ответственных за исполнение муниципальной услуги должны быть оборудованы персональным компьютером, необходимыми средствами вычислительной техники и другой оргтехники.

2.12.3. Вход в здание оформляется вывеской с названием учреждения.

2.12.4. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются сведения о номерах телефонов, режиме работы и руководителе учреждения, предоставляющего услугу.

2.13. Показателем доступности муниципальной услуги является общая информированность получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления. Показатель характеризуется исходя из наличия необходимых объемов информации на сайтах учреждений, на информационных стендах в их помещениях и (или) возможности получения информации о предоставлении муниципальной услуги в сети Интернет.

2.14. Показатели качества муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны получателей муниципальной услуги;
- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления, в том числе в соответствии с настоящим административным регламентом;
- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги, оцениваемая различными методами.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур (действий) в электронной форме.

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения (запроса);
- предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) информации.

3.2. Административная процедура «Прием и регистрация запроса (обращения)».

3.2.1. Основанием для начала административного действия, является обращение заявителя, которое представляется лично, или направляется по почте, или предоставляется в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг.

Заявителем может быть скопирована и заполнена в электронном виде Форма запроса о предоставлении муниципальной услуги, указанная в приложении № 2 к регламенту, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru/>), на портале государственных услуг Владимирской области (<http://www.rgu33.avо.ru/>), а также на официальном сайте администрации Камешковского района сети Интернет: (<http://www.admkam.ru/>).

3.2.2. Специалист, ответственный за приём документов:

- принимает и регистрирует запрос (обращение);
- проверяет наличие в документах всех необходимых реквизитов и данных, предусмотренных настоящим административным регламентом.

3.2.3. Результатом административной процедуры является регистрация запроса заявителя.

3.3. Административная процедура «Предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) информации».

3.3.1. Предоставление информации осуществляется в форме ответного письма заявителю с указанием запрашиваемой информации в машинописном виде и передается заявителю лично или по почте, электронной почте.

3.3.2. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, получателя муниципальной услуги информируют об этом, и предлагают уточнить и дополнить обращение.

3.3.3. В предоставлении услуги отказывается по основаниям, указанным в п. 2.8 настоящего регламента.

3.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории Камешковского района либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

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

4.1. Внутренний (собственный) контроль:

4.1.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, а также отдел, в части возложенных на него настоящим административным регламентом полномочий и обязанностей, должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью подразделений и должностных лиц с целью определения соответствия предоставляемой муниципальной услуги требованиям, нормам и стандартам ее предоставления, в том числе требованиям настоящего административного регламента.

4.1.2. Система внутреннего (собственного) контроля должна охватывать этапы планирования, непосредственной работы с получателем муниципальной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4.1.3. Текущий внутренний (собственный) контроль за организацией предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим административным регламентом осуществляется руководителем учреждения, предоставляющим муниципальную услугу, а также руководителем отдела. По результатам проверок руководитель дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение, принимает решение о принятии мер дисциплинарного характера.

4.2. Внешний контроль:

4.2.1. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет отдел на предмет определения соответствия предоставляемых муниципальных услуг требованиям, нормам и стандартам их предоставления, в том числе требованиям настоящего административного регламента;

4.2.2. Текущий внешний контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется путем организации проведения проверок в ходе предоставления государственной услуги руководителем отдела либо уполномоченными руководителем должностными лицами отдела;

4.2.3. Текущий внешний контроль может включать рассмотрение обращений, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц (заявителей), содержащие жалобы на решения (действия, бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги. По результатам проверок руководитель отдела дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение, принимает решение о принятии мер дисциплинарного характера.

4.3. Оценка соответствия требованиям, нормам и стандартам предоставления муниципальной услуги, последующий контроль за исполнением настоящего административного регламента включают в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц (заявителей), оформление актов проверок, подготовку предложений по повышению качества предоставления услуги и недопущению повторения выявленных нарушений. Для проведения проверки и оценки соответствия формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.4. По результатам проверок должностные лица, допустившие нарушение настоящего административного регламента, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

4.5. За неправомерные решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, являющиеся административными правонарушениями, должностные лица, признанные виновными могут быть привлечены к административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Руководитель учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также руководитель отдела в части возложенных отдел настоящим



административным регламентом полномочий и обязанностей несут полную ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с действующими требованиями, нормами и стандартами, а также требованиями настоящего административного регламента. Руководитель должен обеспечить разъяснение и доведение указанных требований до всех структурных подразделений и должностных лиц, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего предоставление муниципальной услуги и контроль деятельности.

4.7. Должностные лица и специалисты отдела, участвующие в предоставлении услуги, несут ответственность за сроки и порядок предоставления услуги в соответствии со статьей 27 Федерального Закона Российской Федерации от 02.03.2007 №25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации», должностными инструкциями.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа (структурного подразделения) администрации района, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

5.1. Получатель муниципальной услуги (заявитель) имеет право на судебное и досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц учреждений и отдела, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2 Жалобы для рассмотрения в досудебном (внесудебном) порядке направляются на действия (бездействия) должностных лиц и решения принятые в ходе исполнения муниципальной услуги могут быть направлены:

в случае обжалования действий (бездействий) должностных лиц отдела:

а) в адрес руководителя отдела.

в случае обжалования действий (бездействий) должностных лиц учреждения:

а) в адрес руководителя соответствующего учреждения;

б) в адрес руководителя отдела.

5.3. Поданные для рассмотрения жалобы должны содержать следующую информацию о получателе муниципальной услуги (заявителе):

фамилию, имя, отчество;

место проживания или пребывания заявителя;

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

изложение сути жалобы;

наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества работника (при наличии информации).

В случае необходимости указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием) обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить. В

подтверждение своих доводов получатель муниципальной услуги (заявитель) прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Обращение подписывается подавшим его заявителем.

5.4. Руководитель отдела и (или) учреждения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием получателей муниципальной услуги (заявителей), направившего жалобу, или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателей государственной услуги (заявителей), дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.5. Ответ на жалобу подписывается руководителем отдела (иным уполномоченным должностным лицом), а в случае поступления на рассмотрение жалобы в учреждение, руководителем соответствующего учреждения (иным уполномоченным должностным лицом).

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

5.6. Письменное обращение должно быть рассмотрено не позднее 15 дней с момента регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

Приложение 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной  
услуги «Запись на обзорные,  
тематические и интерактивные экскурсии  
на территории Камешковского района»

Блок-схема  
предоставления муниципальной услуги  
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные  
экскурсии на территории Камешковского района»



Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
"Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии на  
территории Камешковского района»

Форма заявки

получателя муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и  
интерактивные экскурсии на территории Камешковского района»

для юридических лиц -

руководителю муниципального учреждения  
культуры

официальный бланк

организации

\_\_\_\_\_

(наименование учреждения)

от \_\_\_\_\_

(для физических лиц - Ф.И.О. заявителя,

Заявка  
\_\_\_\_\_

Прошу принять заявку на проведение экскурсии почтовый адрес,

\_\_\_\_\_

(название обзорной, тематической, интерактивной экскурсии) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

контактный телефон)

(дата подачи заявления)

\_\_\_\_\_

(наименование должности  
руководителя организации  
для юридических лиц)

(подпись)

(расшифровка подписи)