



Администрация Усть-Катавского городского округа
Челябинской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 19.06.2012

№ 790

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

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 г. №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме», Уставом Усть-Катавского городского округа, постановлением администрации Усть-Катавского городского округа от 24.06.2011г. №660 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами администрации, муниципальными предприятиями и учреждениями Усть-Катавского городского округа» администрация Усть-Катавского городского округа ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (прилагается).

2. Общему отделу администрации Усть-Катавского городского округа (О.Л.Толоконникова) опубликовать текст постановления в газете «Усть-Катавская неделя».

Полную версию постановления и регламента обнародовать на официальном сайте администрации Усть-Катавского городского округа (www.ukgo.su).

3. Постановление вступает в силу со дня его обнародования на официальном сайте администрации Усть-Катавского городского округа.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Усть-Катавского городского округа по вопросам социально-культурной политики, охраны здоровья населения С.Н.Пульдьева.

Глава Усть-Катавского городского округа



Э.В.Алфёров



УТВЕРЖДЁН
Постановлением администрации
Усть-Катавского городского округа
от 19.06.2012 № 420

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

1. Общие положения

1.1. Административный регламент «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, а также определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

1.2. Применяемые понятия и определения:

- 1) заявитель - физическое или юридическое лицо, которое непосредственно обращается в организацию, уполномоченную принимать заявления, инициирующие процесс предоставления муниципальной услуги.
- 2) получатель услуги - лицо, имеющее право или обязанность получения муниципальной услуги, по которой уже начат процесс ее предоставления.
- 3) административное действие - предусмотренное настоящим регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.
- 4) должностное лицо - лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации («Российская газета» от 11.07.2001 г. №130);
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета» от 17.11.1992 г. №248);
- Закон Российской Федерации от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» («Российская газета» от 04.06.1996 г. №104);
- Федеральный закон от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» от 08.10.2003 г. №202);

- Федеральный закон от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета» от 05.05.2006 г. №95);

- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» от 29.07.2006 г. № 165);

- Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30.07.2010 г. №168);

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета» от 29.04.2011 г. №93);

- Закон Челябинской области от 22.09.2005г. №404-ЗО «О государственной поддержке народных художественных промыслов и ремёсел в Челябинской области» ("Южноуральская панорама" от 11.10.2005г.);

- Устав Усть-Катавского городского округа («Усть-Катавская неделя» от 21.02.2006г. №14 (1216));

- Устав Муниципального казённого учреждения культуры «Историко-краеведческий музей» (Официальный сайт администрации Усть-Катавского городского округа: www.ukgo.su).

1.4. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица или их законные представители, обратившиеся для записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее - заявители).

1.5. Предоставляемая муниципальная услуга размещена в реестре муниципальных услуг, утверждённых постановлением администрации Усть-Катавского городского округа от 24.12.2010г. №1321 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг Усть-Катавского городского округа».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным казённым учреждением культуры «Историко-краеведческий музей» (далее - Учреждение).

Местонахождение и почтовый адрес Учреждения: 456043, Челябинская область, г.Усть-Катав, ул. Братьев Мохначёвых, 5.

Контактный телефон: (35167) 2-52-58

Адрес электронной почты: u-kmuseum@mail.ru

Официальный сайт: www.u-kmuseum.ru

График работы администрации Учреждения:

Понедельник-пятница 8.30-17.30.

Перерыв на обед 12.30-13.30. Суббота, воскресенье – выходные.

График приёма граждан: среда-четверг с 16.00 до 17.30.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является запись заявителя на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Муниципальным казённым учреждением культуры «Историко-краеведческий музей» (далее – запись на экскурсию) либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

1) рассмотрение обращения, поступившего по телефону или в ходе личного приема, осуществляется в момент его поступления.

2) рассмотрение обращения, поданного по электронным средствам связи, и информация о результате рассмотрения обращения сообщается заявителю в течение 10 рабочих дней с момента регистрации поступившего обращения.

3) при письменном обращении заявителя ответ направляется на почтовый адрес заявителя в течение 10 рабочих дней со дня регистрации обращения. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или, при наличии, на адрес его электронной почты.

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

Для предоставления муниципальной услуги заявитель должен представить заявление на предоставление муниципальной услуги (приложение №1 к регламенту).

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

Основанием для отказа в приеме документов являются:

1) при обращении в ходе личного приема или по телефону заявитель отказывается назвать свои полные фамилию и имя (наименование организации), почтовый адрес, контактный телефон;

2) в письменном обращении не указаны фамилия заявителя (наименование организации), направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3) текст письменного обращения, в т.ч. электронного, не поддается прочтению.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении услуги являются:

1) несоответствие обращения содержанию услуги;

2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

3) поступившее обращение не связано с деятельностью Учреждения по оказанию услуги;

4) в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

2.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 30 минут.

2.10. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация письменных обращений поданных заявителем лично, а также поступивших почтовой и электронной связью, осуществляется в день приёма данных обращений.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам.

Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данные помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения. Они должны быть комфортны для заявителей и обладать оптимальным условиям для работы специалистов.

Информационный стенд Учреждения должен содержать полную, содержательную и актуальную информацию о порядке предоставления услуги.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Муниципальная услуга признаётся качественной при предоставлении услуги в сроки, определённые п.2.4 настоящего регламента и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований предоставления услуги.

2.13. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

2.13.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Индивидуальное информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

2.13.2. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностным лицом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги (далее – должностное лицо) лично либо по телефону.

2.13.3. Заявитель имеет право на получение сведений:

- о стадии прохождения его обращения;
- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к нему материалы (если есть).

2.13.4. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо обязано назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование учреждения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства.

Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

2.13.5. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, осуществляется путём направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

Ответ направляется заявителю в течение 10 рабочих дней со дня регистрации обращения о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.13.6. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальных сайтах, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

2.13.7. Заявитель может получить муниципальную услугу в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»: www.gosuslugi.ru.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур

3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

- предоставление информации по обращениям заявителей, поступившим в устной форме (при личном обращении либо по телефону);
- предоставление информации по обращениям заявителей, поступившим почтовой связью или по электронной почте.

3.2. Предоставление муниципальной услуги в устной форме включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение заявителя для записи на экскурсию лично или по телефону;
- рассмотрение обращения и предоставление ответа заявителю или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.1. Обращение заявителя для записи на экскурсию лично или по телефону.

Основанием для индивидуального информирования в устной форме является обращение заявителя в Учреждение лично или по телефону.

Телефонные звонки и обращения в ходе личного приёма подлежат регистрации, которая осуществляется в момент обращения.

При индивидуальном информировании в устной форме ответ представляется в момент обращения.

3.2.2. Рассмотрение обращения и предоставление информации заявителю или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, уточняет, что хочет заявитель, определяет, относится ли обращение к предоставляемой услуге и дает ответы на поставленные заявителем вопросы. Максимальное время предоставления муниципальной услуги в устной форме составляет 30 минут.

Устное обращение считается рассмотренным, когда в журнале регистрации исполнитель сделал соответствующую отметку с указанием результата рассмотрения.

В случае если ответ на обращение не может быть дан непосредственно должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, заявителю предлагается оформить письменное обращение для получения полного ответа.

Результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному информированию заявителей на основании обращений в устной форме являются:

- индивидуальное информирование заявителей по существу обращения в устной форме;
- предложение о направлении обращения в письменной форме;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа.

3.3. Предоставление муниципальной услуги при письменном обращении заявителя включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о записи на экскурсию;
- рассмотрение заявления, предоставление информации в письменном виде либо направление письменного мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Прием и регистрация заявления о записи на экскурсию.

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления является предоставление заявителем заявления специалисту, ответственному за приём и регистрацию документов, лично либо получение специалистом, ответственным за приём и регистрацию документов, заявления по почте, в том числе и в электронном виде.

Результатом исполнения административного действия является регистрация и передача заявления должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Срок исполнения административной процедуры: при личном обращении заявителя 15 минут, при получении заявления посредством почтового отправления, электронной почты – в течение рабочего дня.

3.3.2. Рассмотрение обращения, предоставление информации в письменном виде либо направление письменного мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является получение заявления должностным лицом, ответственным за запись на экскурсию.

Должностное лицо рассматривает заявление на предмет правильного оформления, проверяет, относится ли обращение к услуге по записи на экскурсию.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в п. 2.7 настоящего регламента, должностное лицо подготавливает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В случае соответствия обращения установленным требованиям должностное лицо подготавливает ответ по существу обращения в пределах своей компетенции.

Письменный ответ (уведомление об отказе) визируется и направляется на подпись руководителю Учреждения.

После подписания ответ (уведомление об отказе) регистрируется должностным лицом с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции.

Письменный ответ (уведомление об отказе) направляется заявителю на указанный им адрес по почте (по электронной почте).

Результат административной процедуры: рассмотрение заявления, направление заявителю письменного ответа либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Срок исполнения административной процедуры составляет не более 10 рабочих дней.

3.4. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении №2 к настоящему регламенту.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Руководитель Учреждения осуществляет текущий (внутренний) контроль за соответствием последовательности и сроков исполнения административных действий и выполнения административных процедур, определенных настоящим регламентом.

4.2. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.2. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.4. Периодичность проведения внешних проверок носит плановый характер и осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы, или внеплановый характер (оперативный контроль) в случае поступлений обоснованных жалоб.

4.5. В случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в оказании муниципальной услуги, в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Получатели муниципальной услуги имеют право обратиться с обжалованием решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц, в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, или в Управление по культуре и

молодёжной политике администрации Усть-Катавского городского округа (далее - Управление).

Местонахождение и почтовый адрес Управления: 456043, Челябинская область, г.Усть-Катав, ул. Ленина, 47а.

Контактные телефоны: (35167) 2-55-06, 2-55-04

Адрес электронной почты: uprksmp@mail.ru

Официальный сайт: нет.

График работы: Понедельник-пятница 8.30-17.30.

Перерыв на обед 12.30-13.30. Суббота, воскресенье – выходные.

График приёма граждан: среда-четверг с 16.00 до 17.30.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) затребование документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приёме документов, необходимость предоставления которых предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также муниципальными правовыми актами в целях предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) затребование платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также муниципальными правовыми актами;

6) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих в исправлении допущенных опечаток и ошибок или нарушения установленного срока таких исправлений;

7) иные случаи нарушения прав или законных интересов заявителя при получении муниципальной услуги.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, устно лично или по телефону в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Подробная информация об учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу, содержится в пункте 2.2 настоящего регламента.

5.5. Жалобы могут быть поданы в течение 30 календарных дней со дня, когда заявитель (его законный представитель) узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

В случае пропуска по уважительной причине срока подачи жалобы, этот срок по заявлению лица, подающего жалобу, может быть восстановлен соответствующим должностным лицом. Уважительной причиной могут считаться, в частности, любые обстоятельства, затруднившие получение информации об обжалованных действиях (бездействиях), решениях и их последствиях.

5.6. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение десяти рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих в принятии документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение трех рабочих дней со дня её регистрации.

5.7. Содержание устной жалобы заносится в журнал приема граждан. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия обратившегося гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале приёма граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.8. В случае если во время личного приёма граждан решение поставленных в жалобе вопросов невозможно, составляется письменная жалоба, которая после регистрации направляется на рассмотрение должностных лиц и (или) в соответствующие структурные подразделения Учреждения.

В случае если устная жалоба содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных учреждений, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.9. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.10. Жалоба заявителя в письменной форме должна содержать следующую информацию:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, указанные в жалобе, либо копии документов.

5) иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

6) личная подпись заявителя.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к жалобе прилагаются документы и материалы либо их копии. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к нему документов.

5.11. Жалоба не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения; отсутствия обязательных реквизитов письменной жалобы и указаний на предмет обжалования;

2) получения документально подтвержденной информации о вступлении в законную силу решения суда по вопросам, изложенным в жалобе;

3) установления факта, что данный гражданин уже многократно обращался с жалобой по этому предмету, и ему были даны исчерпывающие письменные ответы при условии, что в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

4) в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

5) если текст письменной жалобы не поддается прочтению, при этом, если прочтению поддается почтовый адрес заявителя, ему сообщается о данной причине отказа в рассмотрении;

В указанных случаях заявителю должно быть сообщено о невозможности рассмотрения его жалобы в письменной форме.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

5.13. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

Директору Муниципального казённого учреждения культуры
«Историко-краеведческий музей»

от _____
(Ф.И.О. / наименование юридического лица)

Адрес проживания (фактический адрес):

Почтовый адрес (юридический адрес):

Контактный телефон _____
Электронный адрес _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
получателя муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»

Прошу Вас записать на _____

«___» _____ 20__ г.

(наименование должности руководителя
организации – для юридических лиц)

(подпись)

(расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии»

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

