



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
НИЖНЯЯ САЛДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.10.2020

№ 535

г. Нижняя Салда

**Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Нижнесалдинский краеведческий музей им. А.Н. Анциферова»**

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями), Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями), постановлением администрации городского округа Нижняя Салда от 11.12.2018 № 917 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципального контроля (надзора) и административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском округе Нижняя Салда», руководствуясь Приказом Министерства культуры Свердловской области от 13.08.2019 № 335 «Об утверждении административного регламента предоставления Министерством культуры Свердловской области государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Свердловской области», Уставом городского округа Нижняя Салда, администрация городского округа Нижняя Салда

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Нижнесалдинский краеведческий музей им. А.Н. Анциферова» (приложение).
2. Постановление администрации городского округа от 06.11.2014 № 1137 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные

экскурсии» муниципальным казенным учреждением «Нижнесалдинский музей» (с изменениями от 12.04.2016 № 247) признать утратившим силу.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Городской вестник плюс» и разместить на официальном сайте администрации городского округа Нижняя Салда.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Управления культуры администрации городского округа Нижняя Салда Сафронову Н.П.

Глава городского округа  
Нижняя Салда



А.А. Матвеев



УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
городского округа Нижняя Салда  
от 08.10.2020 № 535

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления муниципальной услуги**  
**«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,**  
**проводимые Муниципальным бюджетным учреждением культуры**  
**«Нижнесалдинский краеведческий музей им. А.Н. Анциферова»**

**Раздел 1. Общие положения.**

**1.1. Предмет регулирования регламента.**

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Нижнесалдинский краеведческий музей им. А.Н. Анциферова» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги.

1.1.2. Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

**1.2. Круг заявителей.**

Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются физические и юридические лица.

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.**

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

1) непосредственно в помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры «Нижнесалдинский краеведческий музей им. А.Н. Анциферова» (далее – музей), оказывающего муниципальную услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) в печатных и рекламных материалах;

3) при обращении в музей по телефону или в учреждение в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4) на официальном сайте музея в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://muzei-ns.ru/>;

5) при обращении в музей по электронной почте: [muzei-ns@mail.ru](mailto:muzei-ns@mail.ru) – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в музей - в форме письменного ответа, направленного заявителю почтовым отправлением.

1.3.2. Информация о месте нахождения, (графике) режиме работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты и официальном сайте, информация о порядке предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее Единый портал), на официальном сайте музея в сети Интернет <http://muzei-ns.ru/>, информационных стендах, а также предоставляется непосредственно специалистами музея по телефону.

1.3.3. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, является достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информации.

При обращении с заявителями (при личном обращении и по телефону) специалисты музея должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

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

### **2.1. Наименование муниципальной услуги.**

Наименование муниципальной услуги: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Нижнесалдинский краеведческий музей им. А.Н. Анциферова».

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, осуществляет музей, в отношении которого Управление культуры администрации городского округа Нижняя Салда осуществляет функции и полномочия учредителя.

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, запрещается требовать от заявителя представления документов и информации, действий (согласований), связанных с обращением



в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации.

### **2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.**

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) информирование заинтересованных лиц о времени и месте проведения обзорных, тематических и интерактивных экскурсий музея;
- 2) запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии музея.

### **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.**

2.4.1. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого способа получения муниципальной услуги в соответствии с условиями Регламента:

- 1) при письменном обращении;
- 2) по телефону;
- 3) посредством личного обращения в учреждение;
- 4) по электронной почте
- 5) посредством Единого портала;
- 6) посредством официального сайта музея в сети интернет.

2.4.2. По письменным обращениям (запросам) информирование заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги направляется почтовым отправлением в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с момента поступления письменного обращения.

При обращении по телефону информирование заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги осуществляется в день обращения.

При личном обращении заявителя в музей информирование о результатах предоставления муниципальной услуги осуществляется в момент обращения.

При информировании в форме ответов на обращения (запросы), полученные по электронной почте, ответ на обращение должен быть направлен по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления обращения.

При информировании в форме ответов на запросы, полученные через Единый портал, ответ на обращение должен быть направлен заявителю с использованием Единого портала в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления запроса.

При информировании в форме ответов на запросы, полученные через официальный сайт музея, ответ на обращение должен быть направлен заявителю по электронной почте в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента поступления запроса.

2.4.3. Порядок консультирования заявителя по интересующим вопросам во время личного приема специалистами музея должен быть определен внутренним локальным актом.



## **2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.**

Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте музея в сети Интернет: <http://muzei-ns.ru/>.

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативно-правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги и подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.**

Муниципальная услуга предоставляется заявителю на основании запроса в устной и письменной форме, а также посредством электронной почты и (или) через Единый портал. Предоставления документов от заявителя для предоставления муниципальной услуги не требуется.

Форма обращения (запроса) получателя муниципальной услуги в письменной форме, в том числе для направления обращения (запроса) по электронной почте, приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

## **2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативно-правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.**

Предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, осуществляется без представления заявителем документов.

Документов, необходимых в соответствии с нормативно-правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, не предусмотрено.

## **2.8. Указание на запрет требовать от заявителя представления документов, информации или осуществления действий.**

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;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме



документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

При предоставлении муниципальной услуги запрещается:

отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае; если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале либо на официальном сайте музея в сети Интернет;

отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале либо на официальном сайте музея в сети Интернет.

## **2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

## **2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

2.10.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

2) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен Регламентом;

3) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица музея, специалиста музея, а также членов их семей, при этом заявителю в письменной форме сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст электронного обращения не поддается прочтению, при этом ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его



фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению;

5) запрашиваемая информация не связана с деятельностью музея по предоставлению муниципальной услуги.

2.10.2. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для получения муниципальной услуги, не предусмотрено.

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

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

**2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.**

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

**2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги в музее не должен превышать 15 минут.

**2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой музеем, в том числе в электронной форме.**

Обращения (запросы), направленные в письменной форме почтовым отправлением и по электронной почте, регистрируются в срок не позднее 1 рабочего дня.

Обращения (запросы), направленные посредством Единого портала, регистрируются в срок не позднее 1 рабочего дня (при наличии технической возможности).

Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, с использованием официального сайта музея не осуществляется.



Обращения (запросы), поступающие в устной форме при личном обращении заявителя и по телефону, не регистрируются.

В случае если запрос и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в электронной форме, музей не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления, направляет заявителю электронное сообщение о принятии либо об отказе в принятии запроса. Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, направленных в форме электронных документов, при отсутствии оснований для отказа в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в порядке, предусмотренном в разделе 3 настоящего Регламента.

**2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области о социальной защите инвалидов.**

2.16.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, столы для инвалидов должны размещаться в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

2.16.2. Места ожидания должны быть оборудованы:  
средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;

средствами оказания первой медицинской помощи;

местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;

посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т. д.);

столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т. д.).

2.16.3. Места ожидания должны соответствовать требованиям по обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.



2.16.4. Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

2.16.5. В местах ожидания должны быть размещены стенды, терминалы с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, информационной табличкой с указанием: фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на информационных стендах или в информационных электронных терминалах, должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

2.16.6. В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, должно быть обеспечено дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

**2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.**

2.17.1. Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

обеспечение возможности направления обращения (запроса) в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, по электронной почте;

при наличии технической возможности - получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

продолжительность взаимодействия заявителя со специалистами музея при предоставлении муниципальной услуги в устной форме не более 15 (пятнадцати) минут;

удовлетворенность порядком информирования о муниципальной услуге, условиями ожидания приема при личном обращении, вниманием специалистов музея;

отсутствие нарушений сроков рассмотрения обращений (запросов) заявителей.

2.17.2. Заявитель может получить муниципальную услугу в электронном виде посредством использования сети Интернет без взаимодействия со специалистами музея.

При получении муниципальной услуги посредством личного обращения заявителя в учреждение количество взаимодействий заявителя со специалистом учреждения составляет не менее 1 раза.



При получении муниципальной услуги по телефону количество взаимодействий заявителя со специалистом учреждения составляет не менее 1 раза.

2.17.3. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ (в том числе в полном объеме) не предусмотрено.

2.17.4. Предоставление муниципальной услуги посредством запроса о предоставлении нескольких муниципальных услуг в МФЦ не предусмотрено.

2.17.5. Возможность получения муниципальной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу по выбору заявителя, не предусмотрена ввиду отсутствия таких территориальных подразделений.

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

#### **3.1. Перечень административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) формирование обращения (запроса) получателя муниципальной услуги в письменной форме, лично, по телефону;
- 2) прием и регистрация обращения (запроса) получателя муниципальной услуги в письменной форме, лично, по телефону;
- 3) рассмотрение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;
- 4) информирование заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги.

#### **3.2. Перечень административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала.**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;
- 2) формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 3) прием и регистрация органом, предоставляющим муниципальную услугу, запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
- 4) предоставление заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 5) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги;

- б) осуществление оценки качества предоставления услуги.

### **3.3. Перечень административных процедур (действий), выполняемых МФЦ.**

Муниципальная услуга через МФЦ не предоставляется.

### **3.4. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги.**

3.4.1. Административная процедура (действие) «Формирование обращения (запроса) получателя муниципальной услуги в письменной форме, лично, по телефону».

Заявитель формирует обращение (запрос) получателя муниципальной услуги:

в письменной форме;

в устной форме при личном обращении в учреждение;

в устной форме по телефону.

Письменное обращение (запрос) получателя муниципальной услуги направляется почтовым отправлением в музей (адрес указан в Приложении № 1 к Регламенту). Форма обращения (запроса) получателя муниципальной услуги приведена в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

Формирование устного запроса при личном обращении заявителя в музей осуществляется в соответствии с графиком работы музея и адресам, указанным в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Формирование устного запроса по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы музея по телефонам, указанным в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Результатом выполнения административной процедуры является направление заявителем обращения (запроса) по предоставлению муниципальной услуги в письменной либо устной форме.

3.4.2. Административная процедура (действие) «Прием и регистрация обращения (запроса) получателя муниципальной услуги в письменной форме, лично, по телефону».

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление письменного (направленного почтовым отправлением) и устного (при личном обращении заявителя, по телефону) обращения (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги в музей.

Музей обеспечивает прием обращения (запроса) получателя муниципальной услуги.

Прием письменных обращений (запросов), направленных почтовым отправлением, осуществляет специалист музея, ответственный на прием и регистрацию входящих документов.

При приеме и регистрации письменного обращения (запроса), направленного почтовым отправлением, специалист музея, уполномоченный на прием и регистрацию входящих документов:



1) проверяет правильность адресования и целостность упаковки почтового отправления (ошибочно доставленная корреспонденция возвращается без вскрытия конверта на почту);

2) вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, скрепляет обращение с конвертом;

3) при получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), передает, не вскрывая конверт, руководителю музея для принятия решения по его отправке в правоохранительные органы.

Срок регистрации обращения (запроса), направленного в музей почтовым отправлением, составляет 1 рабочий день.

Обращения (запросы), поступающие в устной форме при личном обращении заявителя и по телефону, не регистрируются.

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Результатом выполнения административной процедуры является прием и (или) регистрация обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.3. Административная процедура (действие) «Рассмотрение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги».

Специалист музея, ответственный за предоставление муниципальной услуги, изучает письменное обращение (запрос) получателя муниципальной услуги на предмет его соответствия условиям предоставления муниципальной услуги.

В случае если письменное обращение (запрос) соответствует условиям предоставления муниципальной услуги, специалист музея принимает решение о предоставлении муниципальной услуги.

При обращении заявителя в устной форме (при личном обращении, по телефону) специалист музея в вежливой (корректной) форме информирует заявителя по интересующим его вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени и отчестве специалиста музея, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 (десять) минут.

При личном обращении заявителя в устной форме специалист музея, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обязан относиться к заявителю вежливо, корректно и внимательно. Информация предоставляется в устной форме. Время при личном обращении заявителя в устной форме не может превышать 15 (пятнадцать) минут.



При обращении в музей в устной форме (при личном обращении, по телефону) и в целях организации записи на экскурсию заявитель должен озвучить следующую информацию:

- 1) вид необходимой экскурсии (обзорная, тематическая, интерактивная);
- 2) наименование экспозиции (выставки), по которой необходимо проведение экскурсии;
- 3) планируемая дата и время проведения экскурсии (при необходимости);
- 4) планируемое количество слушателей экскурсии;
- 5) контактную информацию.

Лицами, ответственными за рассмотрение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги, являются специалисты музея, ответственные за предоставление муниципальной услуги.

Результатом рассмотрения обращения (запроса) получателя муниципальной услуги является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.4. Административная процедура (действие) «Информирование заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги».

В случае если обращение заявителя соответствует условиям и требованиям по предоставлению муниципальной услуги, специалист музея, ответственный за предоставление муниципальной услуги, на основании обращения (запроса), поступившего музей, вносит соответствующую запись в Журнал регистрации записи на экскурсии с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, контактного телефона либо электронной почты, наименования экскурсии, количества слушателей экскурсии, желаемого времени ее проведения, дополнительной информации (при наличии).

После внесения записи в Журнал регистрации записи на экскурсии специалист музея информирует заявителя о записи на экскурсию, времени и месте ее проведения:

- 1) при поступлении в музей письменного обращения (запроса), направленного почтовым отправлением, информация о результатах предоставления муниципальной услуги направляется заявителю в письменной форме почтовым отправлением;
- 2) при поступлении в музей устного обращения (запроса) при личном обращении заявителя информация о результатах предоставления муниципальной услуги озвучивается заявителю в момент обращения;
- 3) при поступлении в музей устного обращения (запроса) по телефону информация о результатах предоставления муниципальной услуги озвучивается заявителю по телефону.

В случае если проведение экскурсии (на которую подан запрос) в заранее забронированную дату и время не представляется возможным, специалист



музея должен известить об этом заявителя, предложив другую дату и время проведения экскурсии.

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

В случае невозможности предоставления муниципальной услуги в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, специалист музея информирует об этом заявителя (по телефону, в письменном виде или с помощью электронной почты), предлагают уточнить и дополнить обращение.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) информирование заявителя о времени и месте проведения экскурсии;
- 2) осуществление записи на экскурсию, проводимую музеем.

### **3.5. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала.**

3.5.1. Административная процедура (действие) «Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге».

На Едином портале, официальном сайте музея в сети Интернет размещается следующая информация о предоставлении муниципальной услуги:

- 1) порядок и сроки предоставления муниципальной услуги;
- 2) круг заявителей;
- 3) результаты предоставления муниципальной услуги;
- 4) исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 5) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- 6) форма обращения (запроса) получателя муниципальной услуги;
- 7) информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты музея.

Информация на Едином портале, официальном сайте музея в сети Интернет о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.



Размещение информации о проводимых учреждением экскурсиях осуществляется учреждением путём размещения информации:

- 1) на специальном информационном стенде в музее;
- 2) на официальном сайте учреждения в сети Интернет;
- 3) в печатных и рекламных материалах (по желанию музея).

Лицами, ответственным за создание и своевременное размещение достоверной информации, являются специалисты музея, ответственные за размещение информации о предоставляемых услугах.

3.5.2. Административная процедура (действие) «Формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги».

Основанием для начала административной процедуры является:

1) формирование заявителем запроса посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале, официальном сайте музея без необходимости подачи запроса в иной форме. На Едином портале, официальном сайте музея в сети Интернет размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

2) формирование заявителем электронного обращения (запроса) получателя муниципальной услуги для отправления по электронной почте в музей (адрес указан в Приложении № 1 к Регламенту) по форме в соответствии с Приложением № 2 к Регламенту.

При формировании запроса посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

При формировании запроса заявителю обеспечивается:

возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы запроса при обращении за муниципальными услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной



форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на едином портале, официальном сайте музея в сети Интернет в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

возможность доступа заявителя на Едином портале к ранее поданным им запросам в течение не менее 1 (одного) года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 (трех) месяцев.

Сформированный и подписанный запрос и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются посредством Единого портала, официального сайта музея в сети Интернет.

Сформированное электронное обращение (запрос) получателя муниципальной услуги направляется на электронную почту музея по форме в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Регламенту. Адреса электронной почты музея приведены в Приложении № 1 к настоящему Регламенту;

Результатом выполнения административной процедуры является заполненная заявителем форма обращения (запроса) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала.

3.5.3. Административная процедура (действие) «Прием и регистрация органом, предоставляющим муниципальную услугу, запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги».

Музей обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса (при наличии технической возможности) без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе, направленного посредством Единого портала, официального сайта музея или электронной почты. Срок регистрации запроса - 1 рабочий день.

Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации (при наличии технической возможности) музеем электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

При получении запроса в электронной форме посредством Единого портала в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в приеме запроса, указанных в пункте 2.10 настоящего Регламента, а также осуществляются следующие действия:

при наличии хотя бы одного из указанных оснований должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий срок предоставления муниципальной услуги, готовит письмо о невозможности предоставления муниципальной услуги;



при отсутствии указанных оснований и наличии технической возможности заявителю сообщается присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого портала заявителю предоставляется информация о ходе выполнения указанного запроса.

После принятия специалистом музея запроса заявителя, направленного посредством Единого портала, статус запроса в личном кабинете заявителя на Едином портале обновляется до статуса «Принято».

Прием и регистрацию обращения (запроса), направленного в музей по электронной почте, осуществляет специалист музея, ответственный за прием и регистрацию входящих документов.

Регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, с использованием официальных сайтов музея не осуществляется.

Результатом выполнения административной процедуры является прием и регистрация документов, необходимых для предоставления услуги.

3.5.4. Административная процедура (действие) «Предоставление заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги».

Получение сведений о ходе выполнения запроса с использованием Единого портала, официального сайта музея в сети Интернет не осуществляется.

3.5.5. Административная процедура (действие) «Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги».

Результатом предоставления муниципальной услуги является:  
информирование заявителя о времени и месте проведения экскурсии;  
осуществление записи на экскурсию, проводимую музеем.

В случае если обращение заявителя соответствует условиям и требованиям по предоставлению муниципальной услуги, специалист музея на основании запроса, поступившего в музей, вносит соответствующую запись в Журнал регистрации записи на экскурсии с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, контактного телефона либо электронной почты, наименования экскурсии, количества слушателей экскурсии, желаемого времени ее проведения, дополнительной информации (при наличии).

После внесения записи в Журнал регистрации записи на экскурсии специалист музея информирует заявителя о записи на экскурсию, времени и месте ее проведения:

1) при поступлении запроса посредством Единого портала информация о результатах предоставления муниципальной услуги направляется заявителю через Единый портал;

2) при поступлении в музей обращения (запроса) по электронной почте информация о результатах предоставления муниципальной услуги



направляется заявителю по электронной почте, указанной в обращении (запросе);

3) при поступлении запроса посредством официального сайта музея в сети Интернет информация о результатах предоставления муниципальной услуги направляется заявителю на адрес электронной почты, указанный в запросе.

В случае если проведение экскурсии (на которую подана заявка) в заранее забронированную дату и время не представляется возможным, специалист музея должен известить об этом заявителя, предложив другую дату и время проведения экскурсии.

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

В случае невозможности предоставления муниципальной услуги в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, специалист музея информирует об этом заявителя (в письменном виде, по телефону или с помощью средств электронной почты) и предлагают уточнить и дополнить обращение.

В случае если заявка не соответствует условиям и требованиям по предоставлению муниципальной услуги, специалист музея информирует заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги посредством Единого портала и (или) по электронной почте.

В ответе на обращение (запрос), направленный по электронной почте, указывается должность, фамилия, имя и отчество, а также номер телефона для справок ответственного специалиста музея, осуществляющего подготовку ответа.

Лицами, ответственными за получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, являются специалисты музея, ответственные за предоставление муниципальной услуги.

Результат предоставления муниципальной услуги в электронном виде посредством Единого портала не предполагает выдачу документов в связи с отсутствием технической возможности.

**3.5.6. Административная процедура (действие) «Осуществление оценки качества предоставления услуги».**

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество муниципальной услуги на Едином портале.

### **3.6. Последовательность, административных процедур (действий), выполняемых МФЦ.**

Муниципальная услуга через МФЦ не предоставляется.

**3.7. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.**



Результат предоставления муниципальной услуги не предполагает выдачу документов.

#### **Раздел 4. Формы контроля за исполнением Регламента.**

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

4.1.1 Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителем музея, предоставляющего муниципальную услугу.

4.1.2. Внешний контроль за выполнением Регламента осуществляется начальником Управления культуры администрации городского округа Нижняя Салда, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

**4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.**

4.2.1. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником Управления культуры администрации городского округа Нижняя Салда или лицом, исполняющим его обязанности.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы Управления культуры администрации городского округа Нижняя Салда.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением услуги, а также по истечении срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается Управлением культуры администрации городского округа Нижняя Салда.

4.2.5. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.



#### **4.3. Ответственность должностных лиц музея за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.**

4.3.1. Персональная ответственность руководителя музея за организацию работы музея по предоставлению муниципальной услуги и соблюдение требований административного регламента закрепляется в показателях эффективности руководителя, установленных Управлением культуры администрации городского округа Нижняя Салда.

4.3.2. Персональная ответственность специалистов музея закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

#### **4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.**

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами музея нормативных правовых актов, а также положений настоящего административного регламента.

Проверки также могут проводиться на основании поступивших в музей или Управление культуры администрации городского округа Нижняя Салда обращений по вопросу качества предоставления муниципальной услуги.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности музея при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

### **Раздел 5. Досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

**5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.**



5.1.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном (внесудебном) порядке действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба).

5.1.2. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

## **5.2. Органы власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.**

5.2.1. Жалобы на действия (бездействие) и решения специалистов музея, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, могут быть направлены руководителю музея, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.2. Жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц музея могут быть направлены в Управление культуры администрации городского округа Нижняя Салда.

5.2.3. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Управления культуры администрации городского округа Нижняя Салда могут быть обжалованы в Администрации городского округа Нижняя Салда.

## **5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала.**

Музей и Управление культуры администрации городского округа Нижняя Салда обеспечивают:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) музея, его должностных лиц и специалистов посредством размещения информации:

- на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;
- на официальном сайте музея;
- на Едином портале в разделе «Дополнительная информация»

соответствующей муниципальной услуги;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) музея, его должностных лиц и специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

## **5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц.**

5.4.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) музея, а также решений и действий (бездействия) должностных лиц и специалистов музея регулируется

1) статьями 11.1-11.3 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ;



2) постановлением Правительства Свердловской области от 22.11.2018 № 828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников».

5.4.2. Полная информация о порядке подачи и рассмотрении жалобы на решения и действия (бездействие) музея, его должностных лиц и специалистов, а также решений и действий (бездействия) должностных лиц Управления культуры администрации городского округа Нижняя Салда размещена на Едином портале в разделе «Дополнительная информация» соответствующей муниципальной услуги.



Приложение № 1  
к Административному регламенту

**Информация о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу и органов осуществляющих контроль за выполнением Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», проводимые**

**Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Нижнесалдинский краеведческий музей им. А.Н. Анциферова»**

Наименование	Данные
<b>Орган, предоставляющий муниципальную услугу</b>	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нижнесалдинский краеведческий музей им. А.Н. Анциферова» /МБУК «Нижнесалдинский музей»
Тип организации	Бюджетное
Руководитель организации	Иванов Дмитрий Николаевич
График работы	Понедельник – пятница с 8.00 - до 12.00, с 13.00 – 17.00 Выходной: суббота, воскресенье
Веб-сайт	muzei-ns.ru
Электронная почта	muzei-ns@mail.ru
Интернет-приемная	<a href="http://muzei-ns.ru/priemnaya/internetPriemnaya">http://muzei-ns.ru/priemnaya/internetPriemnaya</a>
Адрес	624740, Свердловская область, г. Нижняя Салда, ул. Ленина, 1
Контактный телефон	8/34345/ 3-14-72
<b>Учредитель, орган, осуществляющий контроль за выполнением Административного регламента</b>	Управление культуры администрации городского округа Нижняя Салда
Электронная почта	nsaldakultura@mail.ru
Адрес	624742, Свердловская область, г. Нижняя Салда, ул. Карла Мркса, 6
Контактный телефон	8(34345)3-05-04
График приема граждан	вторник с 14.00 до 17.00
<b>Высший орган</b>	Администрация городского округа Нижняя Салда
Веб-сайт	nsaldago.ru
Электронная почта	admin_nsalda@mail.ru
Интернет-приемная	<a href="https://nsaldago.ru/lobby/send/">https://nsaldago.ru/lobby/send/</a>
Адрес	624742, Свердловская область, г. Нижняя Салда, ул. Фрунзе, 2
Контактный телефон	8(34345)3-25-80



Приложение № 2  
к Административному регламенту

Директору МБУК  
«Нижнесалдинский музей»

ОТ \_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество

\_\_\_\_\_  
юридическое или физическое лицо

\_\_\_\_\_  
контактный телефон, адрес, электронная почта

Заявление (запрос)

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

Наименование экскурсии \_\_\_\_\_  
(наименование темы экскурсии, на которую заявитель желает записаться)

Дата проведения экскурсии: \_\_\_\_\_  
(удобные для заявителя дата и время проведения экскурсии)

Количество человек: \_\_\_\_\_  
(предполагаемое количество посетителей экскурсии, их возрастная категория, сфера деятельности)

\_\_\_\_\_ дата

\_\_\_\_\_ подпись