



**ГЛАВА ОСИНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
МИХАЙЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28 февраля 2012 г.

с. Осиновка

№ 14

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 г. № 729-р «Перечень услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме», Уставом Осиновского сельского поселения,

П о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент администрации Осиновского сельского поселения Михайловского муниципального района по предоставлению муниципальной услуги: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее - Регламент).
2. Администрации Осиновского сельского поселения Михайловского муниципального района обеспечить исполнение Регламента.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.
4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Глава Осиновского
сельского поселения**

Л.А.Жихарев

Утвержден
постановлением администрации
Осиновского сельского поселения
от «28» февраля 2012 г. № 14

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

1. Общие положения

1.1 Настоящий административный регламент (далее – Регламент) регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга) соответственно между библиотеками с. Осиновка, с. Даниловка и получателями муниципальной услуги (государственный орган, орган местного самоуправления, юридическое либо физическое лицо). Регламент разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность административных действий при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Муниципальная услуга «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» (далее – муниципальная услуга) предусматривает процедуру регистрации записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии физических и юридических лиц.

2.2. Органы, участвующие в предоставлении муниципальной услуги

2.2.1. Библиотека с. Осиновка Осиновского сельского поселения:

Адрес: индекс 692662, Приморский край, Михайловский район, с. Осиновка,
ул. Комсомольская 4а.

График работы: понедельник – пятница с 09.00 до 17.00, перерыв – с 13.00 до 14.00,
суббота с 09-30 до 13-00, выходной – воскресенье.

Телефон: 8(42346) 7-11-44.

Адрес электронной почты: osinovka53@mail.ru.

Библиотека с. Даниловка Осиновского сельского поселения:

Адрес: индекс 692662, Приморский край, Михайловский район, с. Даниловка
ул. Ленинская 44 (здание школы с. Даниловка),

График работы: понедельник – с 09.30 до 13.00, - суббота, воскресенье – выходной день
последняя пятница каждого месяца – санитарный день.

2.2.2. Процедура взаимодействия получателя муниципальной услуги определяется путем регистрации заявки на муниципальную услугу, поступившей в устной, письменной форме или в электронном виде.

Исполнителями муниципальной услуги являются сотрудники библиотек с. Осиновка с. Даниловка, ответственные за приём заявок и выдачу информации о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2.2.3. Получателями муниципальной услуги в соответствии с настоящим Регламентом являются физические и юридические лица без ограничений (далее - заявители), обращающиеся на законных основаниях с целью записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги в случаях, указанных в п. 2.8. Регламента, а также в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. При личном обращении или использовании средств телефонной связи регистрация записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии происходит непосредственно в момент обращения получателя муниципальной услуги в библиотеку с. Осиновка с. Даниловка. Время разговора не должно превышать 10 минут.

2.4.2. Ответы по письменным обращениям, поступившим в письменном виде или по электронной почте, направляются в адрес заявителя методом почтовой или электронной рассылки в срок, не превышающий 5-ти рабочих дней с момента регистрации письменного или электронного обращения.

2.4.3. В случае если регистрация записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии требует подготовки, сотрудник может предложить получателю услуги обратиться в другое удобное для получателя время.

2.4.3. Допустимый срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 5-ти рабочих дней.

2.5. Нормативно-правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06 октября 2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 26 мая 1996 г. №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Распоряжением Правительства РФ от 25 апреля 2011 г. № 729-р «Перечень 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»;
- Законом Приморского края от 12 марта 1998 г. № 1-КЗ «О музеях и музейном деле в Приморском крае»;
- Уставом Осиновского сельского поселения.

2.6. Требования к перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Документом, необходимым для получения заявителем муниципальной услуги, является заявление с обязательным указанием:

- а) фамилии, имени и отчества заявителя, контактного телефона, электронного или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ – для физических лиц;
- б) полного наименования, фамилии, имени и отчества контактного лица, телефона, электронного или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ – для юридических лиц;
- в) перечня обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые заявитель желает записаться;
- г) удобных для заявителя даты и времени проведения экскурсий.

Рекомендуемая форма заявления размещена в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.6.2. Заявление может быть подано как при личном обращении в библиотеку, так и направлено почтовой связью или по электронной почте.

2.6.3. Не допускается требовать от заявителя информацию, не предусмотренную подпунктом 2.6.1. Регламента.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

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

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Причиной отказа в предоставлении муниципальной услуги может являться:

- отсутствие данных заявителя, указанных в п. 2.6.1.;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона заявителя;
- отсутствие в плане работы указанных заявителем экскурсий;
- указанные заявителем дата и время проведения экскурсии совпадают с ранее принятой заявкой.

2.9. Размер платы при предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Предоставление данной муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Срок ожидания

2.10.1. Время ожидания в очереди при подаче заявления на оказание муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

2.10.2. Максимальный срок ожидания о принятии решения по предоставлению муниципальной услуги не более 5 рабочих дней со дня регистрации заявления.

2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги

2.11.1. Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.12.1. Для ожидания приема заявки на муниципальную услугу заявителям обеспечиваются места, оборудованные стульями и столами..

2.12.2. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационным стендом.

2.13. Порядок информирования по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- 1) непосредственно в библиотеке с. Осиновка, с. Даниловка.
- 2) на официальном интернет - сайте Осиновского сельского поселения в соответствующем разделе, а также на портале государственных и муниципальных услуг (п.1.3 Регламента);
- 3) с использованием средств телефонной связи.

2.13.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать сведения:

- о местонахождении, графике (режиме) работы, контактных телефонах, электронном адресе;
- краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- о действиях заявителей, являющихся основанием для предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.2.3. При консультировании по телефону:

1)сотрудники библиотек с. Осиновка, с. Даниловка предоставляют устную информацию по следующим вопросам:

- перечень обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые осуществляется запись;
 - расписание проведения экскурсий;
 - стоимость одного билета на экскурсию;
 - наличие дат и времени проведения экскурсии, не занятых ранее принятыми заявками;
 - о принятии решения по конкретному заявлению;
- 2) сотрудники библиотек с. Осиновка, с. Даниловка устно информирует заявителя:
- о процедуре предоставления муниципальной услуги;
 - о требованиях по оформлению заявления, необходимого для предоставлении муниципальной услуги.

Иные вопросы рассматриваются только на основании соответствующего письменного обращения, либо при личном обращении заявителей в библиотеки с. Осиновка, с. Даниловка.

2.14. Требования к показателям доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.13.1. Предоставление муниципальной услуги предусматривает следующие требования к доступности для заявителей:

- открытый и равный доступ для всех заинтересованных заявителей к сведениям о муниципальной услуге (наименование, содержание, предмет услуги, правила предоставления услуги, порядок ее оказания);
- получение своевременной, полной и достоверной информации следующими способами:
 - 1) по запросу заявителя, поступившему при личном обращении:
 - непосредственно в библиотеки с. Осиновка, с. Даниловка, путем личного консультирования сотрудниками, ответственными за предоставление муниципальной услуги;
 - по телефону - в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации.
 - 2) по письменному запросу заявителя:
 - в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю;
 - при обращении по электронной почте – в виде ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя.

2.13.2. Предоставление муниципальной услуги предусматривает следующие требования к качеству ее оказания:

- соблюдение состава и последовательности действий ответственных исполнителей, предоставляющих муниципальную услугу и ее получателей в соответствии с настоящим административным регламентом;
- соблюдение корректности при оказании муниципальной услуги;
- получение заявителем своевременно соответствующего результата, указанного в п. 2.3 Регламента.

3. Административные процедуры

3.1. Состав административных процедур

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги с использованием всех форм информирования включает в себя следующие административные процедуры:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии при личном обращении заявителя;
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии при письменном обращении заявителя посредством почтовой связи или по электронной почте.

3.2. Юридические факты

3.2.1. Юридическими фактами, выступающими основанием для начала предоставления муниципальной услуги являются письменная, в том числе в электронной форме или устная заявка на запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.3. Сведения об исполнителях

3.3.1. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является сотрудник библиотек с. Осиновка, с. Даниловка.

3.4. Последовательность административных действий и сроки предоставления муниципальной услуги

3.4.1. Последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой (приложение № 2 к административному регламенту).

3.4.2. Последовательность административных действий (процедур) при записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии при личном обращении заявителя:

1) Прием и регистрация обращения заявителя:

а) При личном обращении (по телефону) заявителя, сотрудник библиотеки с. Первомайское должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой муниципальной услуге (п. 2.2.3. Регламента).

Если сотрудник библиотек с. Осиновка, с. Даниловка, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста.

б) Для регистрации обращения сотрудник библиотек с. Осиновка, с. Даниловка принимает следующие сведения о получателе муниципальной услуги:

- фамилии, имени и отчества заявителя, телефона, электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ – для физических лиц; полного наименования, фамилии, имени, отчества контактного лица, телефона, электронного адреса – для юридических лиц;
- наименование темы экскурсии, на которую заявитель желает записаться;
- удобные для заявителя дата и время проведения экскурсии;
- предполагаемое количество посетителей экскурсии, их возрастная категория, сфера деятельности.

2) Предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) муниципальной услуги.

После получения необходимой информации от заявителя сотрудник библиотеки с. Первомайское фиксирует запись в Журнале регистрации записей на экскурсии (приложение № 3 к Регламенту) либо дает мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.3. Последовательность административных действий (процедур) при поступлении письменного запроса заявителя посредством почтовой связи или по электронной почте:

1) Прием и регистрация обращения заявителя.

Сотрудник, ответственный за приём документов:

- устанавливает предмет обращения;
- проверяет наличие в заявлении всех необходимых реквизитов и данных, предусмотренных п. 2.6.4. Регламента;
- регистрирует заявление в книге учёта входящих документов установленной формы;
- не позднее следующего рабочего дня поступившее заявление передаётся сотруднику, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Срок приема и регистрации документов не должен превышать двух рабочих дней.

2) Рассмотрение обращения и принятие решения о возможности предоставления муниципальной услуги.

Заявление рассматривается сотрудником, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

На основании изучения (анализа) документов сотрудник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает решение:

- а) о предоставлении информации;
- б) об отказе в предоставлении информации.

Решение об отказе принимается, если имеется основание, указанное в пункте 2.8. Регламента.

Срок рассмотрения документов и принятия решения не должен превышать 5 рабочих дней с момента их поступления специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

- 3) Подготовка результата предоставления муниципальной услуги.

Сотрудник фиксирует запись на экскурсию в Журнале регистрации записей на экскурсии (приложение № 3 к Регламенту).

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется сотрудником в виде сопроводительного письма с указанием причин, послуживших основанием для отказа. Сопроводительное письмо подписывается главой Осиновского сельского поселения.

- 4) Предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) муниципальной услуги.

Сотрудник, ответственный за приём документов, в течение одного рабочего дня регистрирует документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, и не позднее следующего дня направляет его заявителю.

Если в заявлении указано на желание заявителя получить результат предоставления муниципальной услуги лично, и имеется его контактный телефон, сотрудник, ответственный за приём документов, в день регистрации извещает заявителя о готовности документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги и возможности его получения.

При информировании в форме ответов на обращения, полученных по электронной почте, ответ направляется на электронный адрес заявителя.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за исполнением административного регламента по предоставлению муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, в части выполнения административных процедур и требований к помещениям, в которых административные процедуры выполняются, осуществляется главой Осиновского сельского поселения. Контроль представляет собой проведение проверок исполнения сотрудниками библиотек с. Осиновка, с. Даниловка соответствующих положений административного регламента предоставления муниципальной услуги, выявление и устранение нарушений соответствующих положений административного регламента предоставления муниципальной услуги.

4.2. Мероприятия по контролю предоставления муниципальной услуги проводятся в форме проверок: плановых и внеплановых. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий администрации на текущий год. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в администрацию Осиновского сельского поселения обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение прав и законных интересов получателей муниципальной услуги или для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

Для проведения проверок создается комиссия, число членов комиссии не может быть менее 3-х человек. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и содержатся предложения по их устранению. Акт (справка) подписывается председателем и членами комиссии.

Сотрудники библиотеки, по вине которых допущены нарушения положений настоящего Регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) исполнителя и принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является наличие устного или письменного обращения (жалобы) заявителя.

5.1.1. Обращение может быть адресовано главе Осиновского сельского поселения.

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.1.2. Результатом рассмотрения обращения заявителя является регистрация и направление заявителю ответа на обращение, которым заявитель извещается об удовлетворении его требований либо об отказе в удовлетворении обращения.

5.1.3. Срок рассмотрения жалобы и направления ответа заявителю - не более 30 календарных дней со дня регистрации жалобы.

5.1.4. Если изложенная в обращении жалоба признается обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарной или административной ответственности к лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном действующим законодательством порядке.

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

5.2. Судебное обжалование

Решение и действие (бездействие) должностного лица по оказанию муниципальной услуги могут быть обжалованы в суде в порядке, установленном гражданским и арбитражным процессуальным законодательством Российской Федерации.

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

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

Главе Осиновского сельского поселения

от _____
(фамилия, имя, отчество)

(юридическое или физическое лицо)

(контактный телефон, адрес, электронная почта)

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

(наименование темы экскурсии, на которую заявитель желает записаться)

(удобные для заявителя дата и время проведения экскурсии)

(предполагаемое количество посетителей экскурсии, их возрастная категория, сфера деятельности)

(дата)

(подпись)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»



ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»

ЖУРНАЛ УЧЁТА
записей на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии

дата провед ения экскурсии	наименование экскурсии	предполагаемо е количество посетителей экскурсии, их возрастная катего- рия, сфера деятель- ности	ФИО заявите ля, контак тные данные	отметка принявшего заявление

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии»

место для штампа

наименование юридического, физического лица

Ф.И.О.

адрес

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе _____

На Ваш запрос администрация:

(место нахождения объекта)

не представляется возможным, поскольку:

(указывается причина)

(должность лица, подписавшего сообщение)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Ф.И.О. исполнителя Телефон

М.П.