

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

1) Прием и регистрация обращения заявителя:

а) 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.

б) Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления заявления в день, предшествующий праздничному или выходному, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днями.

При личном обращении (по телефону) заявителя, сотрудник учреждения 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.

Если работник учреждения, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста учреждения.

- Для регистрации обращения специалист учреждения 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.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 1 рабочего дня со дня поступления запроса.

в) Ответственным за прием и за регистрацию запросов является специалист учреждения.

г) Критериями принятия решения при осуществлении процедуры являются соответствие поставленных в запросе вопросов компетенции учреждения и отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

д) Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления (запроса) в специальном журнале регистрации заявлений (запросов) и проставление на письменном заявлении (запросе) регистрационного номера и даты регистрации, передача их на исполнение

е) Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – внесение соответствующей записи в журнале регистрации запросов.

При поступлении обращения (запроса) по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, ему направляется письменное уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении. Принятое к рассмотрению обращение (запрос) распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

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

1) Прием и регистрация обращения заявителя.

а) 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.

б) Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления заявления в день, предшествующий праздничному или выходному, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днями.

Специалист учреждения, ответственный за приём документов:

- устанавливает предмет обращения;
- проверяет наличие в заявлении всех необходимых реквизитов и данных, предусмотренных п. 2.6.1. Регламента;
- регистрирует заявление в книге учёта входящих документов установленной формы;
- не позднее следующего рабочего дня поступившее заявление передаётся специалисту учреждения, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 1 рабочего дня со дня поступления запроса.

в) Ответственным за прием и за регистрацию запросов является специалист учреждения.

г) Критериями принятия решения при осуществлении процедуры являются соответствие поставленных в запросе вопросов компетенции учреждения и отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

д) Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления (запроса) в специальном журнале регистрации заявлений (запросов) и проставление на письменном заявлении (запросе) регистрационного номера и даты регистрации, передача их на исполнение

е) Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – внесение соответствующей записи в журнале регистрации запросов.

При поступлении обращения (запроса) по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, ему направляется письменное уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении. Принятое к рассмотрению обращение (запрос) распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

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

а) Основанием для начала административной процедуры является регистрация поступившего запроса и передача его на исполнение.

б) Заявление рассматривается специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

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

- о предоставлении информации;
- 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.

в) Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист архивного отдела.

г) Критерием принятия решения при осуществлении административной процедуры является наличие или отсутствие оснований для предоставления муниципальной услуги.

д) Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении.

е) Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – регистрация запроса в журнале соответствующей тематики.

3) Подготовка результата предоставления муниципальной услуги.

а) Основанием для начала процедуры принятия решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги является зарегистрированный запрос пользователя.

б) Директор учреждения принимает решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

О принятом решении заявитель информируется:

при личном обращении **в течение рабочего дня** с момента обращения;

при обращении заявителя в письменном виде по почте или электронным каналам связи **не более 5 дней.**

в) Ответственным за принятия решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги является Директор учреждения.

г) Критериями принятия решения при осуществлении процедуры являются основания, предусмотренные настоящим административным регламентом.

д) Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги

е) Способ фиксации: специалист учреждения фиксирует запись на экскурсию в Журнале регистрации записей на экскурсии (приложение № 3 к Регламенту), либо подготовка и направление письма пользователю об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется работником музея в виде сопроводительного письма с указанием причин, послуживших основанием для отказа. Сопроводительное письмо подписывается директором учреждения.

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

а) Основанием для начала процедуры является принятия решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги

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

в) Ответственным за принятия решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги является Директор учреждения.

Если в заявлении указано на желание заявителя получить результат предоставления муниципальной услуги лично, и имеется его контактный телефон, специалист, 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.

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

г) Критериями принятия решения при осуществлении процедуры являются основания, предусмотренные настоящим административным регламентом.

д) Результатом выполнения административной процедуры является предоставление муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

е) Способ фиксации: фиксация в Журнале регистрации записей на экскурсии и направление письма пользователю.