



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ КУЛЬТУРЫ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ГОРОДА ЗЕЛЕНОГОРСКА»**

ПРИКАЗ

19.05.2026

г. Зеленогорск

№ *21*

Об утверждении
административного регламента

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», постановлением Администрации ЗАТО г. Зеленогорск «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» от 01.02.2011 № 37-п, на основании Устава МКУ «Комитет по делам культуры»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу приказ МКУ «Комитет по делам культуры» от 22.01.2019 № 5 «Об утверждении административного регламента».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на ведущего специалиста МКУ «Комитет по делам культуры» Пильгинину Е.А.

4. Директору Муниципального бюджетного учреждения «Зеленогорский музейно-выставочный центр» обеспечить опубликование настоящего приказа на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Настоящий приказ вступает в силу в день подписания.

Директор

А.М. Стешенко

Приложение к приказу
МКУ «Комитет по делам
культуры»

от 19.05.2026 № 8/

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

1. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.1. Настоящий Административный регламент определяет порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии».

Регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления Услуги, определения сроков и последовательности действий при осуществлении полномочий по регулированию административных процедур и административных действий.

1.1.1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Круг заявителей

1.2. Заявителями являются физические и юридические лица, обратившимся за предоставлением услуги (далее по тексту – Заявитель).

Требование предоставления заявителю муниципальной услуги

1.3. Требование предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с категориями (признаками) заявителей, сведения о которых размещаются в реестре услуг и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»:

Порядок предоставления услуги не зависит от категории объединённых общими признаками Заявителей, указанных в пункте 1.2. настоящего Административного регламента. В связи с этим, варианты предоставления услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям Заявителей, объединённых общими признаками, в том числе в отношении результата услуги, за получением которого они обратились, не устанавливаются.

Информирование о муниципальной услуге

1.4. Информация об услуге размещается на официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения «Зеленогорский музейно-выставочный центр» (далее – МБУ «ЗМВЦ») (<https://www.zmvc-kult.ru>), на официальном сайте Муниципального казенного учреждения «Комитет по делам культуры и молодежной политики города Зеленогорска» (далее – МКУ «Комитет по делам культуры») (<http://kultzgr.ru>), на официальном сайте Администрации ЗАТО г. Зеленогорск (<https://www.zeladmin.ru>), а также на информационных стендах в здании учреждения, публикуется в средствах массовой информации, в раздаточных информационных материалах (буклеты, рекламные листовки, брошюры, объявления, прайс-листы).

Информационные стенды об услуге вывешиваются в предоставляющем услугу учреждении в доступном для получателей муниципальных услуг месте.

1.4.1. Информация о месте нахождения учреждения, графике его работы, почтовом адресе и контактных телефонах размещена:

– на официальном сайте МБУ «ЗМВЦ» (<https://www.zmvc-kult.ru>), на официальном сайте МКУ «Комитет по делам культуры» (<http://kultzgr.ru>), на официальном сайте Администрации ЗАТО г. Зеленогорск (<https://www.zeladmin.ru>);

– предоставляется МБУ «ЗМВЦ» по телефону 8(391-69) 2-31-69, а также на информационных стендах учреждения.

Индивидуальное информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги

1.5. Информирование (консультирование) граждан по вопросам процедуры предоставления услуги осуществляется работниками отдела по работе с посетителями МБУ «ЗМВЦ», предоставляющими данную муниципальную услугу, по следующему адресу:

Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Набережная, д. 44

Телефон: 8 (39169) 2-31-69

Адрес электронной почты: muk_mvc@mail.ru

График консультирования:

вторник – суббота с 10.00–13.00, 14.00–17.00 ч.;

воскресенье и понедельник – выходные дни.

1.5.1. Индивидуальное устное информирование (консультирование) по процедуре предоставления услуги осуществляется специалистом отдела по работе с посетителями МБУ «ЗМВЦ», предоставляющего данную услугу, при обращении заинтересованных лиц лично или по телефону. При устном информировании специалист должен принять все необходимые меры для предоставления полного ответа на поставленные вопросы.

1.5.2. Индивидуальное письменное информирование (консультирование) по процедуре оказания услуги осуществляется специалистом отдела по работе с посетителями МБУ «ЗМВЦ», предоставляющего данную услугу, при обращении заинтересованных лиц

путем почтовых отправлений или по электронной почте. Ответ направляется в письменном виде, либо электронной почтой в зависимости от способа обращения заинтересованного лица или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заинтересованного лица, с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя. Письменные обращения заявителя рассматриваются с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

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

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга, предоставляется Муниципальным бюджетным учреждением «Зеленогорский музейно-выставочный центр» (далее - МБУ «ЗМВЦ»).

Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее – запись);

- решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги и направление соответствующего уведомления по форме согласно приложению № 1 и приложению № 2 к настоящему Административному регламенту.

Заявителю предоставляется уведомление о записи или уведомление об отказе в предоставлении услуги, по состоянию на дату подачи письменного заявления о предоставлении услуги (далее – Заявление), способом, указанным в Заявлении, по форме согласно приложению № 3 к настоящему Административному регламенту:

- лично в музее;
- почтовым отправлением,
- на адрес электронной почты.

В состав реквизитов документа входят регистрационный номер, дата регистрации, подпись директора МБУ «ЗМВЦ».

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления услуги не предусмотрено.

Использование информационных систем при предоставлении услуги не предусмотрено.

Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги по письменным Заявлениям, поступившим при личном приёме, почтовым отправлением, на адрес электронной почты срок предоставления услуги не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации Заявления в Учреждении.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания

2.5. Услуга предоставляется Заявителю на бесплатной основе.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги (в случае обращения заявителя непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или многофункциональный центр)

2.6. Время ожидания в очереди при личном приеме для подачи Заявления о предоставлении услуги, и получении Заявителем результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.7. Заявление, поступившее при личном приёме Заявителя, почтовой связью, либо по электронной почте, регистрируются в день поступления в МБУ «ЗМВЦ», а в случае поступления заявления по окончании времени приёма (рабочего дня), в выходные, нерабочие праздничные дни – на следующий рабочий день, следующий за днём поступления Заявления.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.8. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга (в случае обращения заявителя непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или многофункциональный центр).

2.8.1. Здание (строение), в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно располагаться с учётом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта.

2.8.2. На территории, прилегающей к месторасположению исполнителя муниципальной услуги, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

При этом 10 процентов парковочных мест (не менее одного места) выделяется для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

2.8.3. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной вывеской, содержащей следующую информацию:

- полное наименование учреждения;
- график работы.

2.8.4. Помещение для предоставления услуги размещается в административном блоке учреждения, по возможности – на нижних этажах здания.

2.8.5. Вход в помещение должен обеспечивать свободный доступ граждан, а также должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, специальными ограждениями и перилами.

2.8.6. Помещения учреждения должны соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.8.7. В здании учреждения должен быть предусмотрен гардероб, по возможности – на нижних этажах здания.

2.8.8. При невозможности создания в помещениях условий для их полного приспособления с учётом потребностей инвалидов, администрацией учреждения проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных граждан в учреждение с учётом разумного приспособления.

2.8.9. Помещения учреждения включают места ожидания предоставления услуги и места для приёма граждан.

Места ожидания предоставления услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями, столами для возможности оформления документов. В местах ожидания предоставления услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты).

Рабочее место специалиста, предоставляющего услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и оргтехнике.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами, обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним специалистом одновременно ведётся приём только одного заявителя. Консультирование и (или) приём двух и более заявителей не допускается.

2.8.10. Места предоставления услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

2.8.11. Специалисты учреждения при необходимости оказывают лицам с ограниченными возможностями здоровья (инвалидам) помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

2.8.12. На информационных стендах размещаются сведения о графике (режиме) работы учреждения, информация о порядке и условиях

предоставления услуги, образцы заполнения заявлений и перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.9. Показателями, характеризующими доступность и качество услуги, являются:

- наличие полной и понятной информации для Заявителей о порядке и сроках предоставления услуги в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации;
- возможность подачи Заявления и документов в электронной форме;
- отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления услуги;
- своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом её предоставления;
- удобство получения информации о ходе предоставления услуги;
- доля обоснованных жалоб Заявителей, поступивших в МБУ «ЗМВЦ» и (или) МКУ «Комитет по делам культуры», и (или) Администрацию ЗАТО г. Зеленогорск на действия (или бездействие) и решения МБУ «ЗМВЦ», должностных лиц, специалистов МБУ «ЗМВЦ» при предоставлении услуги – не более 5 процентов от общего количества жалоб Заявителей на действия (или бездействие) и решения МБУ «ЗМВЦ», должностных лиц, и специалистов МБУ «ЗМВЦ».

Иные требования к предоставлению муниципальной услуги

2.10. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

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

2.10.2. В случае включения услуги в перечень муниципальных услуг и иных услуг, предоставляемых в структурном подразделении Краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», утверждённый нормативно-правовым актом Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, предоставление услуги по выбору Заявителя может осуществляться через многофункциональный центр, расположенный по адресу: Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Гагарина, д. 23 (тел.: 8(800) 200-39-12, +7(39169) 3-63-62).

2.10.3. Предоставление услуги в упреждающем (проактивном) режиме не осуществляется.

2.10.4. Использование информационных систем при предоставлении услуги не предусмотрено.

2.10.5. Предоставление законному представителю несовершеннолетнего, не являющемуся заявителем, результатов предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе в случае, если заявитель в момент подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги выразил письменно желание получить запрашиваемые результаты предоставления государственной услуги в отношении несовершеннолетнего лично невозможно.

2.10.6. Предоставление результатов муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе, в случае, если заявитель в момент подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги выразил письменно желание, чтобы запрашиваемые результаты предоставления муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего получил законный представитель, не должно превышать 30 календарных дней со дня регистрации Заявления в Учреждении.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги указан в приложении № 4 к настоящему Административному регламенту.

При предоставлении услуги запрещается требовать от Заявителя:

– документы, не предусмотренные настоящим Административным регламентом;

– предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.11.1. Перечень способов подачи Заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, приводится в приложении № 5 к настоящему Административному регламенту.

Документы, сведения, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе

2.12. Перечень документов и сведений, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в

предоставлении государственных и муниципальных услуг:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность Заявителя (или уполномоченного представителя Заявителя);
- доверенность, выданную в установленном законом порядке (для уполномоченного представителя Заявителя);
- согласие на обработку персональных данных (приложение № 6 к настоящему Административному регламенту).

2.13. Общие требования к документам, представляемым для предоставления услуги:

- документы должны быть представлены на русском языке либо иметь нотариально заверенный перевод на русский язык;
- в заявлении в обязательном порядке должны быть указаны:
 - наименование Учреждения;
 - фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) Заявителя; наименование, местонахождение юридического лица;
 - изложение сути заявления (указание конкретного перечня обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, на которые Заявитель желает записаться, даты и времени экскурсии);
 - способ получения результата предоставления услуги;
 - личная подпись Заявителя (уполномоченного представителя); печать (для юридического лица, при наличии);
 - дата заявления.

Документы, представляемые в электронной форме, направляются в следующих форматах:

- xml – для формализованных документов;
- doc, docx, odt – для документов с текстовым содержанием;
- pdf, jpg, jpeg – для документов с графическим содержанием.

Допускается формирование электронного документа путём сканирования непосредственно с оригинала документа (использование копий не допускается), которое осуществляется с сохранением ориентации оригинала документа в разрешении 300–500 dpi (масштаб 1:1) с использованием следующих режимов:

- «черно-белый» (при отсутствии в документе графических изображений и (или) цветного текста);
- «оттенки серого» (при наличии в документе графических изображений, отличных от цветного графического изображения);
- «цветной» или «режим полной цветопередачи» (при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста);
- с сохранением всех аутентичных признаков подлинности, а именно графической подписи лица, печати, углового штампа бланка.

Количество файлов должно соответствовать количеству документов, каждый из которых содержит текстовую и (или) графическую информацию.

Электронные документы должны обеспечивать:

- возможность идентифицировать документ и количество листов в документе;

– для документов, содержащих структурированные по частям, главам, разделам (подразделам) данные и закладки, обеспечивающие переходы по оглавлению и (или) к содержащимся в тексте рисункам и таблицам.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.14. К исчерпывающему перечню оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги (приложение № 7 к настоящему Административному регламенту).

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления или для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.15. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления или для отказа в предоставлении муниципальной услуги (приложение № 7 к настоящему Административному регламенту).

2.15.1. Оснований для приостановления предоставления услуги Заявителю не предусмотрено.

2.15.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

– предметом заявления является информация, которая не относится к услуге;

– от Заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения его Заявления;

– основания (случаи), указанные в Приложении № 7 настоящего Административного регламента.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) приём Заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;

2) рассмотрение Заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, принятие решения о предоставлении услуги либо об отказе в её предоставлении;

3) предоставление результата услуги.

Последовательность выполнения действий предоставления услуги отражена в блок-схеме предоставления муниципальной услуги (приложение № 8 к настоящему Административному регламенту).

3.2. Приём Заявления и документов, необходимых для предоставления услуги:

1) основанием для начала административной процедуры является поступление в адрес МБУ «ЗМВЦ» Заявления и документов, предусмотренных пунктом 2.11.1 настоящего Административного

регламента.

Предоставление услуги по экстерриториальному принципу осуществляется в части обеспечения возможности подачи Заявления и получения результата предоставления услуги посредством почтовой связи, либо по электронной почте.

Интересы Заявителя могут представлять лица, обладающие соответствующими полномочиями.

Способами установления личности Заявителя (уполномоченного представителя) являются:

– при подаче Заявления непосредственно при личном приеме – паспорт или иной документ, удостоверяющий личность Заявителя (уполномоченного представителя);

– при направлении Заявления почтовой связью, по электронной почте – копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность Заявителя (уполномоченного представителя);

2) прием Заявления и документов, предусмотренных Приложением № 4 настоящего Административного регламента, поступивших в адрес МБУ «ЗМВЦ» при личном приеме Заявителя, почтовой связью, а также направленных по электронной почте регистрируется специалистом, ответственным за документооборот в МБУ «ЗМВЦ», в журнале регистрации;

3) при наличии оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.12 настоящего Административного регламента, Заявление с документами возвращается Заявителю:

– в случае, если Заявление с документами подано при личном приеме Заявителя, поступило по почтовой связи (оно возвращается Заявителю в срок не позднее 5-ти рабочих дней с даты его регистрации в МБУ «ЗМВЦ» заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному Заявителем в Заявлении, с приложением письма за подписью директора МБУ «ЗМВЦ» с обоснованием причин отказа;

– если Заявление с документами поступили в электронном виде Заявителю направляется в срок не позднее 5-ти рабочих дней с даты его регистрации в МБУ «ЗМВЦ» письмо за подписью директора МБУ «ЗМВЦ» об отказе в приеме Заявления (с указанием причины отказа в приеме) на адрес электронной почты, указанный Заявителем при подаче Заявления в электронном виде. В случае направления ответа Заявителю на электронный адрес по электронной почте размер одного файла, содержащего электронную копию документа, не должен превышать 1 Мб, допускается направлять Заявителю файлы следующих форматов: doc, docx, rtf, xls, xlsx, rar, zip, pdf;

4) ответственными за выполнение административной процедуры являются специалист отдела по работе с посетителями МБУ «ЗМВЦ» (далее – специалист), директор МБУ «ЗМВЦ»;

5) максимальный срок выполнения административной процедуры:

– при личном приеме время ожидания в очереди не должно занимать более 30 минут. Продолжительность приема у специалиста при личном приеме не должна превышать 30 минут.

– при поступлении Заявления, направленного посредством почтовой связи, по электронной почте – в день поступления.

В случае поступления Заявления по окончании времени приема (рабочего дня), в выходные, нерабочие праздничные дни – регистрация Заявления осуществляется на следующий рабочий день, следующий за днем поступления Заявления.

б) результатом выполнения административной процедуры является регистрация Заявления.

3.3. Рассмотрение Заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, принятие решения о предоставлении услуги либо об отказе в ее предоставлении:

1) основанием для начала административной процедуры является регистрация Заявления и документов, предусмотренных пунктом 2.11.1 настоящего Административного регламента;

2) если при рассмотрении Заявления выявляются обстоятельства, препятствующие предоставлению услуги, указанные в пункте 2.12 настоящего Административного регламента, специалист осуществляет подготовку уведомления об отказе в предоставлении услуги (с указанием причин отказа) и передает его на подпись директору МБУ «ЗМВЦ».

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении услуги, указанных в пункте 2.12 настоящего Административного регламента, специалист осуществляет сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в Заявлении, после чего:

– в случае обращения за предоставлением услуги лично, посредством почтовой связи, по электронной почте готовит проект уведомления, содержащий информацию о записи по форме согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту и передает его на подпись директору МБУ «ЗМВЦ»;

3) ответственными за выполнение административной процедуры являются специалист, директор МБУ «ЗМВЦ»;

4) срок выполнения административной процедуры составляет:

– в случае обращения за предоставлением услуги лично в течение 30 минут с момента обращения Заявителя;

– в случае обращения за предоставлением услуги посредством почтовой связи, по электронной почте не более 30 дней со дня регистрации Заявления;

5) результатом выполнения административной процедуры является принятие решения о предоставлении услуги либо об отказе в ее предоставлении.

3.4. Предоставление результата услуги:

1) основанием для начала административной процедуры является принятие решения о предоставлении услуги или об отказе в ее предоставлении;

2) Заявителю предоставляется уведомление о записи или уведомление об отказе в предоставлении услуги, по его выбору: при личном приеме, почтовой связью (заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении) либо по электронной почте, подписанное директором МБУ «ЗМВЦ». В случае направления ответа Заявителю на электронный адрес по электронной почте размер одного файла, содержащего электронную копию

документа, не должен превышать 1 Мб, допускается направлять Заявителю файлы следующих форматов: .doc, .rtf, .xls, .docx, .xlsx, rar, zip, pdf;

3) ответственным за выполнение административной процедуры является специалист;

4) срок выполнения административной процедуры составляет:

– в случае обращения за предоставлением услуги лично в течение 30 минут с момента обращения Заявителя;

– в случае обращения за предоставлением услуги посредством почтовой связи, по электронной почте не более 30 дней со дня регистрации Заявления;

5) результатом выполнения административной процедуры является предоставление Заявителю уведомления о записи или уведомления об отказе в предоставлении услуги, по состоянию на дату подачи Заявления.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в случае предоставления Заявителю услуги осуществляет запись в журнал записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

В случае отказа Заявителю в предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за ее предоставление осуществляет запись в журнал отказов в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

3.5. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах:

1) основанием для исправления допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги, является получение МБУ «ЗМВЦ» запроса об исправлении допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги, представленного Заявителем (далее – запрос об исправлении ошибок);

2) запрос об исправлении ошибок рассматривается специалистом в течение 10-ти рабочих дней с даты его регистрации;

3) в случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных по результату предоставления услуги, специалист, осуществляет замену указанных документов и направляет ответ Заявителю, подписанный директором МБУ «ЗМВЦ», способом по его выбору при личном приеме, почтовой связью, либо по электронной почте, в срок, не превышающий 10-ти рабочих дней с даты регистрации запроса об исправлении ошибок;

4) в случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных по результату предоставления услуги, специалист, направляет ответ Заявителю, подписанный директором МБУ «ЗМВЦ», об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок, способом по его выбору при личном приеме, почтовой связью, либо по электронной почте, в срок, не превышающий 10-ти рабочих дней с даты регистрации запроса об исправлении ошибок.

В случае направления ответа Заявителю на электронный адрес по электронной почте размер одного файла, содержащего электронную копию документа, не должен превышать 1 Мб, допускается направлять Заявителю

3.6. Предоставление дубликата документа, выданного по результатам предоставления услуги, осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Административным регламентом для предоставления услуги.

3.7. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется:

- 1) непосредственно при личном приеме Заявителя в МБУ «ЗМВЦ»;
- 2) по номерам телефонов в МБУ «ЗМВЦ»;
- 3) письменно, в том числе посредством электронной почты, факсимильной связи;
- 4) посредством размещения в открытой и доступной форме информации:
 - на официальном сайте Администрации ЗАТО г. Зеленогорск (<https://www.zeladmin.ru>);
 - на официальном сайте МКУ «Комитет по делам культуры» (<http://kultzgr.ru>);
 - на официальном сайте МБУ «ЗМВЦ» (<https://www.zmvc-kult.ru>).
- 5) посредством размещения информации на информационных стендах Учреждения.

3.8. Информирование осуществляется по вопросам, касающимся:

- способов подачи Заявления;
- адреса МБУ «ЗМВЦ»;
- справочной информации о работе МБУ «ЗМВЦ»;
- документов, необходимых для предоставления услуги;
- порядка и сроков предоставления услуги;
- порядка получения сведений о ходе рассмотрения Заявления и о результатах предоставления услуги;
- порядка досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, и принимаемых ими решений при предоставлении услуги.

Получение информации по вопросам предоставления услуги осуществляется бесплатно.

3.9. При устном обращении Заявителя (лично или по телефону) должностное лицо МБУ «ЗМВЦ», осуществляющее консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МБУ «ЗМВЦ», в которое позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо МБУ «ЗМВЦ» не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Если подготовка ответа требует продолжительного времени, он предлагает Заявителю один из следующих вариантов дальнейших действий: изложить обращение в письменной форме; назначить другое время для

консультаций.

Должностное лицо МБУ «ЗМВЦ» не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления услуги, и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 минут.

Информирование (при личном приеме или по телефону) осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

3.10. На официальном сайте МБУ «ЗМВЦ», на стендах в местах предоставления услуги размещается следующая справочная информация:

– о месте нахождения и график работы (в том числе личного приема) Учреждения;

– справочные телефоны МБУ «ЗМВЦ», в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии);

– адрес официального сайта МБУ «ЗМВЦ» в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении услуги;

– адрес электронной почты МБУ «ЗМВЦ»;

– порядок получения информации Заявителями по вопросам предоставления услуги;

– перечень, образцы документов, в том числе форма Заявления (приложение № 3 к настоящему Административному регламенту), необходимые для получения услуги, и требования к ним;

– описание процедур предоставления услуги в текстовом виде (приложение № 4 к настоящему Административному регламенту).

3.11. Информация о ходе рассмотрения Заявления и о результатах предоставления услуги может быть получена Заявителем (уполномоченным представителем) в МБУ «ЗМВЦ» при личном обращении, по телефону, посредством электронной почты.

3.12. Адрес, по которому осуществляется прием Заявлений, а также выдача результата предоставления услуги: Красноярский край, г. Зеленогорск, ул. Набережная, д. 44.

3.13. Дни и время приема Заявлений:

вторник – суббота с 10.00–13.00, 14.00–17.00 ч.;

воскресенье и понедельник – выходные дни.

3.14. Адрес электронной почты: muk_mvс@mail.ru

3.15. Прием Заявителей ведется в порядке общей очереди.

3.16. Особенности осуществления административных процедур в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ), регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее – РПГУ).

3.16.1. Заявителям обеспечивается возможность представления Заявления и прилагаемых документов в форме электронных документов. В этом случае Заявитель (уполномоченный представитель) авторизуется на ЕПГУ, РПГУ посредством подтвержденной учетной записи в Единой

системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА), заполняет Заявление с использованием интерактивной формы в электронном виде.

Заполненное Заявление отправляется Заявителем вместе с прикрепленными электронными образами документов, необходимыми для предоставления услуги. При авторизации в ЕСИА Заявление считается подписанным простой электронной подписью Заявителя (уполномоченного представителя).

Результат предоставления услуги направляется Заявителю (уполномоченному представителю) в личный кабинет на ЕПГУ, РПГУ в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью директора МБУ «ЗМВЦ» в случае направления Заявления посредством ЕПГУ, РПГУ.

3.17. Особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах.

3.17.1. Многофункциональный центр, с учетом требований пункта 2.10.2 настоящего Административного регламента, осуществляет:

1) информирование Заявителей о порядке предоставления услуги в многофункциональном центре, по иным вопросам, связанным с предоставлением услуги, а также консультирование Заявителей о порядке предоставления услуги в многофункциональном центре;

2) прием Заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;

3) направление Заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, в МБУ «ЗМВЦ» в срок не позднее чем через 1 (один) рабочий день с даты их поступления;

4) предоставление результата услуги в срок, определенный пунктом 2.6 настоящего Административного регламента;

5) иные процедуры и действия, предусмотренные Федеральным законом № 210-ФЗ.

3.18. Предоставление услуги в упреждающем (проактивном) режиме не осуществляется.

4. Способы информирования Заявителя об изменении статуса рассмотрения Заявления о предоставлении муниципальной услуги

4.1. Информирование Заявителя об изменении статуса рассмотрения Заявления осуществляется следующими способами:

1) при личном обращении в Учреждение;

2) посредством электронной почты (в случае поступления запроса Заявителя на электронную почту о статусе рассмотрения Заявления).

Уведомление
о предоставлении услуги по записи на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии

Уважаемый (ая) _____

Информирую Вас о том, что Вы записаны на обзорную (тематическую,
интерактивную) экскурсию:

(указывается дата, время, место проведения экскурсии, наименование экскурсии)

(должность лица, подписавшего уведомление)

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)

Уведомление
об отказе в предоставлении услуги по записи на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии

Уважаемый (ая) _____

Информирую Вас о том, что согласно п. 2.12 Административного регламента предоставление муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее – Административный регламент) Вам отказано в предоставлении муниципальной услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, по следующей причине:

(указывается в соответствии с пунктом 2.12 Административного регламента).

(должность лица, подписавшего уведомление)

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)

Приложение № 3

Директору Муниципального
бюджетного учреждения
«Зеленогорский музейно-выставочный
центр»

Ф.И.О. (наименование) Заявителя

почтовый адрес (при необходимости)

(контактный телефон)

(адрес электронной почты)

Заявление
о предоставлении услуги

Прошу записать _____

(указывается ФИО физического лица / наименование юридического лица)

на обзорную, тематическую, интерактивную экскурсию

(нужное подчеркнуть)

(указывается дата, время, место проведения экскурсии, наименование экскурсии)

Уведомление о принятом решении прошу направить/предоставить

(указывается почтовый адрес или адрес электронной почты)

(дата)

(подпись Заявителя)

(расшифровка подписи Заявителя)

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

1. Предоставление документов для получения муниципальной услуги в устной форме и в форме самостоятельного получения заявителем информации не требуется.
2. Для получения муниципальной услуги в письменной форме заявитель предоставляет заявление о предоставлении услуги по форме согласно приложению № 3 к настоящему Административному регламенту.

Перечень способов подачи Заявления о предоставлении муниципальной услуги:

Категории заявителей	Физические лица	Юридические лица
Способ подачи Заявления	<ul style="list-style-type: none"> – лично в музее; – почтовым отправлением, – на адрес электронной почты. 	<ul style="list-style-type: none"> – лично в музее; – почтовым отправлением, – на адрес электронной почты.

Директору МБУ «ЗМВЦ»

от _____

зарегистрированного (ой) по адресу:

г. _____, район _____

ул. _____, д. ____, кв. ____

проживающего (ей) по адресу:

ул. _____, д. ____, кв. ____

тел. _____

дата рождения _____

данные документа, удостоверяющего

личность: серия _____ № _____

выдан: когда _____

кем _____

Согласие

на обработку персональных данных членов семьи Заявителя (их законных представителей)

Я,

_____,
(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии))

выражаю свое согласие на обработку

_____,
(наименование учреждения)

расположенного по адресу:

_____,
моих персональных данных/персональных данных моего
несовершеннолетнего ребенка (нужное подчеркнуть)

_____,
(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии))

в том числе: - фамилии, имени, отчества; номера и серии документа, удостоверяющего личность, сведений о дате его выдачи и выдавшем органе; года, месяца, даты и места рождения; адреса проживания; и иных персональных данных, содержащихся в представленных документах, а именно совершение _____

_____,
(наименование учреждения)

действий, предусмотренных пунктом 3 части первой статьи 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»: любых действий (операций) или совокупности действий (операций), совершаемых с

использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных с целью предоставления

_____.
(наименование муниципальной услуги)

Настоящее согласие вступает в силу со дня его подписания и действует до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации. Согласие может быть отозвано мною в любое время на основании моего письменного заявления.

«__» _____ г. _____

_____ (дата)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка)

<*> Я,

_____,
(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии))

согласен(на) на обработку персональных данных своего несовершеннолетнего ребенка

(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии))

«__» _____ г. _____

_____ (дата)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка)

<*> Заполняется родителем (законным представителем) несовершеннолетнего ребенка в возрасте от 14 до 18 лет.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме запроса о предоставлении муниципальной услуги

- отсутствие в Заявлении фамилии Заявителя, направившего Заявление, или почтового (электронного) адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- содержание в Заявлении нецензурных либо оскорбительных слов и выражений;
- текст заявления не поддается прочтению;
- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления услуги, после первоначальной подачи заявления;
- наличие ошибок в заявлении и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;
- истечение срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления или для отказа в предоставлении муниципальной услуги

- оснований для приостановления предоставления услуги Заявителю не предусмотрено.
- Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:
- предметом заявления является информация, которая не относится к услуге;
 - от Заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения его Заявления;
 - изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления услуги, после первоначальной подачи заявления;
 - наличие ошибок в заявлении и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;
 - истечение срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги
 - отсутствие в Заявлении фамилии Заявителя, направившего Заявление, или почтового (электронного) адреса, по которому должен быть направлен ответ;
 - содержание в Заявлении нецензурных либо оскорбительных слов и выражений;
 - текст заявления не поддается прочтению.

Блок-схема
предоставления муниципальной услуги

