**проект**

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 17.07.2009 № 172-ФЗ «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов», постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением администрации муниципального образования Кимовский район от 31.05.2011 № 1026 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования Кимовский район» (в редакции от 26.10.2012 № 1930), на основании Устава муниципального образования Кимовский район, администрация муниципального образования Кимовский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

* 1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» (приложение).
	2. Признать утратившими силу постановления администрации муниципального образования Кимовский район.

- от 10.08.2012 №1392 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»;

- от 07.07.2016 № 1043 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Кимовский район от 10.08.2012 № 1392 « Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг».

* 1. Отделу по делопроизводству, кадрам, информационным технологиям и делам архива (Юрчикова Н.А.) разместить постановление на официальном сайте муниципального образования Кимовский район в сети Интернет.
	2. Отделу по организационной работе и взаимодействию с органами местного самоуправления (Мороз Ю.Ю.) опубликовать постановление в газете «Районные будни».
	3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.
	4. Постановление вступает в силу со дня опубликования.

|  |  |
| --- | --- |
| **Заместитель главы администрации****муниципального образования****Кимовский район** | **Т.В. Ларионова** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложениек постановлению администрациимуниципального образованияКимовский районот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 № \_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Предоставление музейных услуг»**

1. **Общие положения**

**1. Предмет регулирования административного регламента**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» (далее – Административный регламент) определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» (далее – муниципальная услуга) в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Кимовский историко-краеведческий музей им. В.А. Юдина» (далее – музей).

**2. Описание заявителей**

2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги могут выступать:

- физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации на предоставление муниципальной услуги, а также их представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности;

- юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации на представление муниципальной услуги, в также представители юридических лиц, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

**3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги**

3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

1) непосредственно в помещениях музея, оказывающего услугу, на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах (рекламная продукция на бумажных носителях: брошюры, буклеты, листовки, памятки и т.д.), в том числе путем личного консультирования специалистами учреждения, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

 2) с использованием внешней рекламы (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, и т.д.);

3) в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);

4) в электронных средствах массовой информации на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски);

5) при обращении по телефону - в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;

6) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет: на официальных сайтах музея и органов местного самоуправления;

7) при обращении по электронной почте - в виде ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации на адрес электронной почты заявителя;

8) при письменном запросе (обращении) - в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю.

3.2. Местонахождение музея: 301720, Тульская область, город Кимовск, ул. Толстого, д.34

График (режим) работы музея:

Вторник-суббота с 9.00 до 18.00 без перерыва на обед

Воскресенье, понедельник – выходной день

Последняя суббота месяца – санитарный день

Местонахождение Музея Матроны Себинской Московской:301756,Тульская область, Кимовский район, село Себино, д.62

График (режим) работы Музея Матроны Себинской Московской:

Среда – понедельник с 9.00 до 17.00 без перерыва на обед

Вторник – выходной день

Третья среда месяца – санитарный день.

3.3. - Справочные телефоны музея: 8(48735)5-73-33(Кимовск);8(48735)5-17-22 (Себино).

Адрес электронной почты музея: museum.kimovsk@tularegion.org.

Адрес официального сайта музея <https://ikm-kimovsk.tls.muzkult.ru/>

Адрес сайта музея Матроны Себинской Московской <https://sebino-matrona.ru/>.

3.4. Адрес электронной почты администрации муниципального образования Кимовский район (далее - администрация) – ased\_mo\_kimovsk@tularegion.ru, адрес официального сайта муниципального образования Кимовский район в сети Интернет –<https://kimovsk.tularegion.ru/>

3.5. Сведения о графике (режиме) работы музея сообщаются по телефонам для справок (консультаций) указанных в п.3.3. и размещаются на официальном сайте музея.

3.6. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы музея, о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются снаружи здания (режим работы) и в помещении музея.

3.7. На информационных стендах содержится следующая информация:

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов музея, адрес электронной почты;

- процедура предоставления муниципальной услуги.

3.8. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги даются сотрудником музея.

3.9. Консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- дата и время возможного получения муниципальной услуги;

- порядок и сроки предоставления муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

3.10. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник музея, ответственный за предоставление муниципальной услуги (далее по тексту – сотрудник музея), подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности сотрудника музея, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.11. Часы приема заявителей : 9.00 - 17.00.

3.12. Размещение информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учётом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублировать необходимую для получения услуги звуковую и зрительную информацию.

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги.**
2. **Наименование муниципальной услуги.**

1.1 Наименование муниципальной услуги-«Предоставление музейных услуг».

**2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

2.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Кимовский историко-краеведческий музей им. В.А. Юдина» и его структурным подразделением - Музеем Матроны Себинской Московской.

**3. Результат предоставления муниципальной услуги.**

3.1. Результатом муниципальной услуги является:

- посещение музея или выставок, организованных в нем, экскурсионное обслуживание;

-обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги;

**4. Сроки предоставления муниципальной услуги.**

4.1.Муниципальная услуга предоставляется заявителям в помещении Музея в часы работы Музея, указанные в п. 3.1 главы I.

4.2. В зависимости от пожеланий пользователей муниципальной услуги и режима работы музея, она может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный пользователем муниципальной услуги по согласованию с должностным лицом музея.

4.3 Письменный ответ информационно-консультационного характера на письменный запрос (обращение) производится в течение 10 рабочих дней со дня письменного обращения заявителя.

**5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги**

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

- Конституция Российской Федерации (Российская газета от 21.01.2009. № 7);

- Гражданский кодекс Российской Федерации (Российская газета от 08.12.1994 № 238);

- Федеральный закон от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации от 08.05.2006 № 19 ст.2060);

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

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Российская газета, № 165, 29.07.2006);

- Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Российская газета, № 75, 08.04.2011);

- Федеральный закон «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. №3612-1 (Собрание законодательства РФ, №26, 28.06.1999);

- Федеральный закон «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» от 26.05.1996г. №54-ФЗ(Российская газета, 01.06.1996) ;

- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994г. № 736);

- Закон Тульской области от 19.03.1999 года №121-ЗТО «О музеях и музейных ценностях Тульской области» ( Тульские известия, №69-70, 31.03.1999 );

- иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования Кимовский район.

**6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

6.1.Муниципальная услуга предоставляется на основании устногообращения заявителя.

6.2.Для подтверждения права на бесплатное посещение музея (за исключением экскурсионного обслуживания), заявители предоставляют следующие документы:

- студенческий билет (для студентов очной формы обучения);

- удостоверение ветерана Великой Отечественной войны, Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации, Полного кавалера Ордена Славы; инвалида; сотрудника музейного учреждения;

- военный билет (для военнослужащего срочной службы).

В случае отсутствия у заявителя перечисленных документов, муниципальная услуга такому заявителю предоставляется на общих основаниях.

6.3.Запрещается требовать от заявителя предоставления документов, не предусмотренных п. 6.2. настоящего Регламента.

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

7.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, нет.

## 8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

8.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги могут являться:

- нарушение Правил пользования музеем;

- причинение ущерба музею;

- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;

- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги.

- обращение за получением услуги в дни или часы, в которые музей закрыт для посещений;

- обращение за получением услуги в дни и часы, которые уже заняты для посещений другими заявителями;

- превышение предельной численности наполняемости музея (более 30 чел.)

**9. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги.**

9.1. Услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

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

10.1**.** Муниципальная услуга может предоставляться как бесплатно, так и на платной основе.

10.2 Размер платы взимается с заявителя в соответствии с прейскурантом на услуги, включая льготные категории заявителей.

**11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.**

11.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не превышает 10 минут.

**12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.**

12.1. Прилегающая к зданию музея территория оборудуется системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. Содержание прилегающей территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений. На территории отсутствуют строительный и бытовой мусор, лужи, блокирующие подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание очищены от снега и льда.

12.2. Помещения общего пользования музея, используемые при оказании муниципальной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий общественных учреждений, а также требованиям пожарной безопасности. Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием;

- оргтехникой, необходимой для качественного оказания муниципальной услуги;

- необходимым оборудованием для хранения и публикации музейных предметов и музейных коллекций;

- посадочными местами (в холле и выставочных залах).

12.3. В музее оборудуется место для хранения верхней одежды посетителей. Прием одежды организуется в течение всего времени работы музея.

12.4. Содержание зданий и помещений, в которых происходит оказание муниципальной услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством и правилами пожарной безопасности. Предметы и оборудование отвечают санитарным требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации. В указанных помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания муниципальной услуги или обеспечения условий пребывания посетителей.

12.5. Обеспечить инвалидам и маломобильным группам населения возможность беспрепятственного входа в помещение и выхода из него.

12.6. Обеспечить содействие со стороны должностных лиц учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него.

12.7. Обеспечить инвалидам и маломобильным группам населения возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью персонала учреждения.

12.8. Обеспечить инвалидам и маломобильным группам населения возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги

12.9. Сопровождать инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения.

12.10. Обеспечить допуск на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обеспечение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

12.11. Должностным лицам учреждения оказывать иную необходимую инвалидам и маломобильным группам населения помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами».

**13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.**

13.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- наличие информации о муниципальной услуге в информационно-коммуникационной сети Интернет и на информационных стендах музея**;**

- объем музейного фонда;

- объем новых поступлений в музейный фонд;

- соблюдение сроков исполнения административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом;

- укомплектованность квалифицированными специалистами.

1. **Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур.**

 **1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.**

1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием устного заявленияо предоставлении муниципальной услуги;

- рассмотрение устного заявленияо предоставлении муниципальной услуги,

- предоставление муниципальной услуги;

- уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований.

1.2. Блок-схема последовательности административных процедур по предоставлению муниципальной услуги представлена в приложении № 1.

**2. Прием устного заявленияо предоставлении муниципальной услуги.**

2.1. Основанием для начала административной процедуры приема обращения является поступление к сотруднику музея личного обращения о получении муниципальной услуги.

2.2. Сотрудник музея при личном обращении заявителя устанавливает предмет обращения, проверяет документы, подтверждающие право на льготное посещение музея..

2.3. Срок выполнения административной процедуры – 10 минут.

2.6. Результат выполнения административной процедуры – регистрация поступившего устного заявления.

**3. Рассмотрение устного заявленияопредоставление муниципальной услуги.**

3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление устного заявления.

3.2. Сотрудник музея в течение 30 минут с момента поступления устного заявления рассматривает его и вносит (не вносит) в График (Журнал) посещений.

3.3. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, определенных пунктом 8 раздела II настоящего Административного регламента, сотрудник музея принимает решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, определенных пунктом 8 раздела II настоящего Административного регламента, сотрудник принимает решение о предоставлении муниципальной услуги

3.5. Срок выполнения административной процедуры – 30 мин..

3.6. Результаты выполнения административной процедуры:

- решение о предоставлении муниципальной услуги;

- решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

## 4. Уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований.

4.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является принятие решения директора музея или сотрудника музея об уведомлении заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований.

4.2. По поручению директора музея , если того требует заявитель, сотрудник музея готовит письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги с перечнем оснований для отказа в предоставлении услуги или отказывает заявителю в устной форме..

4.3. Подписанное директором музея письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю по почте или выдается на руки под роспись.

4.4. Срок выполнения административной процедуры – 5 рабочих дней.

4.5. Результат выполнения административной процедуры – уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

**5. Предоставление муниципальной услуги.**

5.1. Муниципальная услуга предоставляется с момента приобретения заявителем входного билета, представления подтверждающих документов для предоставления льгот (пункт 6.2 Административного регламента).

5.2. Основанием для начала процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, предъявление сотруднику музея входного билета либо подтверждающих документов для предоставления льгот (пункт 6.2 Административного регламента).

5.3 Сотрудник музея знакомит заявителя с информацией о наличии муниципальной услуги, выпиской из прейскуранта цен на услуги, оказываемые музеем; порядком предоставления льгот на бесплатное посещение музея отдельными лицами, правилами посещения музея, Административным регламентом.

5.4. Заявитель оплачивает и получает входной билет на экспозицию, на научно-просветительское мероприятие, при желании – оплачивает экскурсионное обслуживание.

5.5. Заявитель проходит в экспозиционные залы для осмотра экспозиций и выставок.

5.6. Заявителю предоставляется возможность самостоятельного (индивидуального) просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда заявителем был оплачен просмотр выставки с экскурсоводом.

5.7. При желании осмотра экспозиций и выставок в сопровождении экскурсовода заявителю предоставляется экскурсовод.

5.8. Заявитель получает необходимую информационно-консультационную помощь.

5.9. После окончания осмотра экспозиции, выставки, посещения мероприятия, получения информационно-консультационной помощи заявитель покидает музей.

5.10. Каждому заявителю предоставляется право за отдельную плату, установленную приказом директора музея, производить фото- и видеосъёмку, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

5.11. Каждому заявителю предоставляется право оставить запись в книге отзывов.

5.12. Каждому заявителю предоставляется право посетить санитарные комнаты.

5.13. Срок выполнения административной процедуры – согласно дате и времени, которые указаны в билете, либо дате, заявленной предварительно по устной договоренности.

5.14. Результат выполнения административной процедуры - посещение музея заявителем: просмотр экспозиции индивидуально или с экскурсоводом, получение информационно-консультационной помощи.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента.**

**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 решений ответственными лицами.**

1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением сотрудниками музея положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений сотрудниками музея осуществляет начальник отдела культуры, молодежной политики, физической культуры и спорта администрации муниципального образования Кимовский район (далее – начальник отдела культуры).

Персональная ответственность директора и ответственных сотрудников музея закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником отдела культуры, молодежной политики, физической культуры и спорта проверок соблюдения и исполнения сотрудниками музея положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, субъекта Тульской области Российской Федерации, органа местного самоуправления муниципального образования Кимовский район.

**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.**

2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется отделом культуры, молодежной политики, физической культуры и спорта администрации муниципального образования Кимовский район (далее – отдел культуры).

Периодичность осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги устанавливается начальником отдела культуры один раз в квартал.

2.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) отдела культуры.

2.3. Плановые проверки должны осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия из специалистов отдела культуры.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

**3. Ответственность сотрудников музея за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.**

3.1. Сотрудники музея за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.1. Граждане, их объединения и организации имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью музея при предоставлении муниципальной услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) сотрудников музея, представляющего муниципальную услугу.**

1. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

1.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации обращения о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

2.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня его регистрации.

2.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

2.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

3.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 настоящей статьи, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу либо организацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

3.2. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 настоящей статьи, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

4. Положения настоящего регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Председатель комитета по социальным вопросам администрации муниципального образования Кимовский район | С.А. Витютнева |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1к административному регламентупредоставления муниципальной услуги«Предоставление музейных услуг» |

**Блок-схема**

**последовательности исполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»**

Прием обращения

Рассмотрение обращения

Уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований

Посещение музея заявителем: просмотр экспозиции индивидуально или с экскурсоводом.