|  |  |
| --- | --- |
| **Тульская область** | |
| **Муниципальное образование Львовское Кимовского района** | |
| **Администрация** | |
| **Постановление** | |
|  | |
| **от 10 августа 2012г.** | **№ 1392** |

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и. муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования Кимовский район от 31.05. 2011 № 1026 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрации муниципального образования Кимовский район», 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. Комитету по делопроизводству, кадрам, информационным технологиям и делам архива (Юрчикова Н.А.) разместить постановление на официальном сайте муниципального образования Кимовский район в сети Интернет.
  3. Отделу по организационной работе и взаимодействию с населением (Кузнецова Т.Н.) опубликовать постановление в газете «Районные будни».
  4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Т.К. Писареву.
  5. Постановление вступает в силу со дня опубликования.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава администрации муниципального образования Кимовский район | Е.В.Юдин |

Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования

Кимовский район

от 10.08.2012 №1392

**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).

**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 с использованием средств телефонной связи, при устном обращении заявителя в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кимовский историко-краеведческий музей» (далее - музей), а также посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет) и публикаций в средствах массовой информации.

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

График (режим) работы музея:

вторник – суббота с 9.00 до 17.00 без перерыва на обед;

воскресенье, понедельник – выходной день.

3.3. Справочные телефоны музея: 8 (48735) 5-98-55.

3.4. Адрес электронной почты администрации муниципального образования

Кимовский район (далее - администрация) – [adm.area@admkimovsk.ru](mailto:adm.area@admkimovsk.ru), адрес официального сайта муниципального образования Кимовский район в сети Интернет - www.admkimovsk.ru.

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

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.

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.

**3. Результат предоставления муниципальной услуги**

3.1. Результатом муниципальной услуги является:

- экскурсионное обслуживание

- информационно-консультационное обслуживание

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги

**4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

4.1. Время ожидания начала экскурсии посетителем, приобретшим билет на посещение музея, не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете.

4.2 Экскурсионное обслуживание – в течение одного академического часа (45 минут)

4.3 Информационно-консультационное обслуживание – от 30 до 180 минут

4.4 Письменный ответ информационно-консультационного характера – в течение 10 рабочих дней со дня 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) ;

-Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации» ( Собрание законодательства Российской Федерации, №8, 23,02,1998, ст.949);

-Постановление Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (Собрание законодательства Российской Федерации , №47, 22.11. 1999, ст. 5702);

-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 устного или письменного обращения заявителя .

6.2. Заявление для предоставления муниципальной услуги (Приложение №2):

- может быть написано от руки или распечатано посредством электронных печатающих устройств, в произвольной форме;

- оформляется в единственном экземпляре (подлинник);

- подписывается лично заявителем муниципальной услуги.

6.3. При приёме заявления предъявляется документ, удостоверяющий личность заявителя (паспорт).

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

-свидетельство о рождении (для детей в возрасте до 7 лет)

-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)

6.5. Требование от заявителей других документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом, не допускается.

6.6. Заявитель имеет возможность дистанционного получения формы заявления, необходимого для получения муниципальной услуги, на официальном сайте муниципального образования Кимовский районв сети Интернет **www.admkimovsk.ru** и в региональной информационной системе «Портал Государственных услуг Тульской области» [**http://pgu.tula.ru**](http://pgu.tula.ru)(далее – региональный портал) или на Портале государственных и муниципальных услуг [**http://www.gosuslugi.ru**](http://www.gosuslugi.ru) (далее – федеральный портал).

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

7.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги являются:

- отсутствие документа, удостоверяющего личность, при подаче письменного заявления

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

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

- отсутствие у заявителя билета,

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

-отсутствие подтверждающих документов для предоставления льготы на получение услуги,

. в случае, если заявитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, кофры, детские коляски и т.д.)

- превышение предельной численности наполняемости музея, установленной правилами пожарной безопасности;

- в случае нарушения заявителями правил общественного поведения;

- нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического опьянения.

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

9.1. Услуг, необходимых и обязательных для предоставлени 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. Срок и порядок регистрации заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

12.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - день (дата) поступления запроса от заявителя; в виде записи в Журнале регистрации заявок.

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

13.1.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.

13.2.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).

13.3.В музее оборудуется место для хранения верхней одежды посетителей (гардероб). Прием одежды организуется в течение всего времени работы музея.

13.4.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.

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

14.1. 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. **Cостав, 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 обращения, регистрация заявления, для предоставления муниципальной услуги;

- рассмотрение обращения или заявления на предоставление муниципальной услуги;

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

- предоставление муниципальной услуги

1.2. Блок-схема последовательности административных процедур по предоставлению муниципальной услуги представлена в приложении № 2.

**2. Прием обращения, регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Сотрудник музея при личном обращении заявителя устанавливает предмет обращения, личность заявителя, в том числе проверяет документы, удостоверяющие личность.

2.3. При наличии заявления на коллективное посещение музея сотрудник музея регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений, после чего заявителю выдается расписка в получении заявления с указанием даты его регистрации.

Одновременно сотрудник музея сообщает заявителю:

- максимальный срок окончания предоставления муниципальной услуги;

- телефон, фамилию и инициалы сотрудника музея , у которого заявитель в течение срока предоставления муниципальной услуги может узнать о результате рассмотрения его заявления.

2.4. Если имеются основания для отказа в приеме документов, но заявитель настаивает на их приеме, заявление также регистрируется в журнале регистрации заявлений, после чего заявителю выдается расписка в получении заявления с указанием даты его регистрации.

2.5. Срок выполнения административной процедуры – 15 минут.

2.6. Результат выполнения административной процедуры – регистрация поступившего устного обращения или письменного заявления и передача его на рассмотрение директору музея или отказ в приеме документов при наличии оснований для отказа.

**3. Рассмотрение заявления на предоставление муниципальной услуги**

3.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления или устного обращения.

3.2. Директор музея в течение рабочего дня с момента регистрации устного обращения или письменного заявления рассматривает его и ставит на заявлении свою визу.

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

3.5. Срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

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 6.4 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 6.4 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 поведения в музее, 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**

1.1Текущий 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 сектора по культуре, физической культуре и спорту администрации муниципального образования Кимовский район (далее – начальник сектора по культуре)

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

1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником сектора по культуре 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 сектором по культуре, физической культуре и спорту администрации муниципального образования Кимовский район (далее – сектор по культуре).

Периодичность осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги устанавливается начальником сектором по культуре один раз в квартал.

2.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) сектора по культуре.

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 сектора по культуре.

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

1.1. Заявитель имеет право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) сотрудников музея в вышестоящий орган.

1.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу:

- при личном приеме заявителя;

- по почте;

- по электронной почте;

- через единый портал государственных и муниципальных услуг либо региональный портал государственных и муниципальных услуг.

1.3. Жалоба заявителя в обязательном порядке должна содержать следующую информацию:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования по предоставлению муниципальной услуги является решение и действие (бездействие) сотрудников музея, предоставляющего муниципальную услугу

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных 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 предоставления 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, 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, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановлении ее рассмотрения**

3.1. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, рассматривающее жалобу, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

3.5. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.6. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

**4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования**

4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя с жалобой на действие (бездействие) должностного лица музея, а также принятого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

**5. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

5.1. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

**6. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

6.1. Заявитель может обратиться с жалобой к следующим должностным лицам администрации:

- главе администрации (г. Кимовск, ул. Ленина, д. 44-а, телефон (48735) 5-29-92 (приемная);

- заместителю главы (г. Кимовск, ул. Ленина, д. 44-а, телефон (48735) 5-29-67.

6.2. Глава администрации проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на официальном сайте муниципального образования Кимовский район в сети Интернет и информационных стендах.

Специалист администрации, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве главы администрации, осуществляющего прием.

**7. Сроки рассмотрения жалобы**

7.1. Жалоба заявителя подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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 ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

7.2. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направлении запроса государственным органам, другим органам местного самоуправления муниципального образования Кимовский район для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и информации должностное лицо, рассматривающее жалобу вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более, чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения его жалобы.

**8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования**

8.1. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

8.2. 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.

8.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

|  |  |
| --- | --- |
| Заместитель главы администрации муниципального образования Кимовский район | Т.К.Писарева |

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

« Предоставление музейных услуг»

**Блок-схема**

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

Прием и регистрация заявления

Рассмотрение обращения или заявления

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований

справки

Посещение музея заявителем: просмотр экспозиции индивидуально или с экскурсоводом, получение информационно-консультационной помощи.

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление музейных услуг»

|  |
| --- |
| **Примерная форма заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»**  Директору МБУК «Кимовский историко-  краеведческий музей»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Ф.И.О. директора)  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  (Ф.И.О. руководителя , название  организации)  находящегося по адресу:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (указывается полный почтовый адрес, контактный  телефон) |

Прошу Вас организовать экскурсию для коллектива \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(название организации)

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года

(дата предполагаемого посещения)

(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (расшифровка подписи)

« \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_\_\_\_ г.