**Приложение к**

**постановлению администрации**

**Крапивинского муниципального района**

**от 09.03.2016 г. №124**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги Организация музейного обслуживания населения муниципальным бюджетным учреждением культуры "Крапивинский районный краеведческий музей"**

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Организация музейного обслуживания населения муниципальным бюджетным учреждением культуры "Крапивинский районный краеведческий музей" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) органов, уполномоченных органами местного самоуправления (далее - Уполномоченные органы), при предоставлении муниципальной услуги.

**Круг заявителей**

Муниципальная услуга предоставляется:

юридическим лицам, независимо от организационно-правовой формы, и физическим лицам независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающихся за обслуживанием на законных основаниях (далее – заявители).

Интересы заявителей могут представлять иные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – представители).

**Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

Местонахождение Уполномоченного органа: 652440, Кемеровская область, Крапивинский район, пгт. Крапивинский, ул. Советская, 14

График (режим) приема заявителей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Понедельник – пятница: | с 8.30 до 17.30  | обед с 13.00 до 14.00 |
| В предпраздничный день:  |  с 8.30 до 16.30 | обед с 13.00 до 14.00 |
| Суббота, воскресенье: | выходной |  |

Справочный телефон: 8 (384-46) 22275

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет): <http://museumkrap.ru/>

Адрес электронной почты: krapmuz@mail.ru

Информация о муниципальной услуге предоставляется:

на информационных стендах в помещениях Уполномоченного органа;

на официальном сайте Уполномоченного органа в сети Интернет;

размещение на Интернет-ресурсах организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении;

путем издания печатных информационных материалов (брошюр, буклетов, листовок);

при устном обращении (лично или по телефону) в Уполномоченный орган;

при письменном обращении (в том числе по электронной почте) в Уполномоченный орган.

На информационных стендах подлежит размещению следующая информация:

1. В отношении органа предоставляющего муниципальную услугу: адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя органа предоставляющего муниципальную услугу;

2. в отношении организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя организации;

3. сроки предоставления муниципальной услуги;

4. порядок и способы подачи заявления;

5. порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

На официальном сайте в сети Интернет подлежит размещению следующая информация:

1. В отношении органа предоставляющего муниципальную услугу: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя органа предоставляющего муниципальную услугу;

2. в отношении организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя организации;

3. Административный регламент с приложениями;

4. тексты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

5. перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее - необходимые документы);

6. порядок и способы получения результата предоставления муниципальной услуги;

7. порядок и способы получения разъяснений по порядку получения муниципальной услуги;

8. порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Консультирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

1. В отношении органа предоставляющего муниципальную услугу: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя органа предоставляющего муниципальную услугу;

2. в отношении организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя организации;

3. перечень необходимых документов;

4. график приема заявителей;

5. месторасположение и графики работы организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

6. местонахождение и график работы вышестоящего органа, осуществляющего контроль за деятельностью Уполномоченного органа, в том числе за соблюдением и исполнением должностными лицами и сотрудниками положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

7. время ожидания в очереди на получение результата предоставления муниципальной услуги;

8. сроки предоставления муниципальной услуги;

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

10. порядок и способы предварительной записи для предоставления муниципальной услуги.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги "Организация музейного обслуживания населения муниципальным бюджетным учреждением культуры "Крапивинский районный краеведческий музей"**

Наименование уполномоченного органа и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры "Крапивинский районный краеведческий музей".

**Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю одного из следующих видов обслуживания:

- экскурсионное, лекционное, культурно-массовое и консультационное обслуживание посетителей Музея;

- организация выставок.

**Срок предоставления муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги**

В зависимости от пожеланий пользователей муниципальной услуги и режима работы музея и выставок, она может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный пользователем муниципальной услуги по согласованию с должностным лицом музея. Рассмотрение документов служебного характера и обращений граждан осуществляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации, кроме случаев, когда в поступившем документе установлен конкретный срок предоставления соответствующей информации.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 г. N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829; 2014, N 50, ст. 7113);

Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.12.2009 N 842 "Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации";

Распоряжением главы Крапивинского муниципального района от 10.04.2013г. № 14-р «Об оптимизации работы по исполнительной дисциплине в администрации Крапивинского муниципального района»;

уставом муниципального бюджетного учреждения культуры "Крапивинский районный краеведческий музей», утвержденным распоряжением главы Крапивинского муниципального района № 1768 от 15.12.2011г.;

Прейскурантом на платные услуги, утвержденным зам.главы Крапивинского муниципального района от 01.06.2015г.;

Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальными правовыми актами.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность,

- пригласительный билет,

- билет в музей государственного образца, приобретенный у сотрудников музея,

- в случае, когда посетитель имеет право на посещение музея по льготному тарифу, пользователь муниципальной услуги должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготы, действующий на момент посещения музея.

Заявление и необходимые документы могут быть представлены:

- в Уполномоченный орган, посредством личного обращения заявителя или его представителя.

Уполномоченный орган не вправе требовать от заявителя или его представителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Заявитель вправе представить указанные документы, по собственной инициативе.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Основания для отказа в приеме заявления и необходимых документов и приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1. отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;

2. нарушение Правил пользования музеем;

3. причинение ущерба музею;

4. нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;

5. нарушение сроков оплаты муниципальной услуги.

Муниципальная услуга приостанавливается в случаях возникновения чрезвычайных ситуаций.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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

За предоставление муниципальной услуги в соответствии с Положением о платных услугах муниципального бюджетного учреждения культуры «Крапивинский районный краеведческий музей» от 01.06.2015 г. взимается плата за предоставление услуги в соответствии с Прейскурантом цен на платные услуги музея.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления таких услуг не должен превышать 15 минут.

**Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

Заявление, представленное посредством почтового отправления, регистрируется в установленном порядке в Уполномоченном органе в день его поступления от организации почтовой связи.

Заявление, поступившее в электронной форме, регистрируется в установленном порядке в Уполномоченным органе в день его поступления.

Заявление, поступившее в нерабочее время, регистрируется в первый рабочий день.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги**

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03", Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 N 736, нормам охраны труда.

Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги.

Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются информационными стендами; мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям; первичными средствами пожаротушения; автоматической системой оповещения людей о ЧС.

Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здание, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески с наименованием музея.

В помещениях, где предоставляется муниципальная услуга, на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Музея. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

При расположении помещения Уполномоченного органа на верхних этажах здания, его специалисты обязаны осуществлять прием заявителей по всем формам обслуживания, кроме экскурсий по стационарным экспозициям, на первом этаже, если по состоянию здоровья заявитель не может подняться по лестнице.

На территории, прилегающей к зданию Уполномоченного органа, организованы места для парковки автотранспортных средств, в том числе места для парковки автотранспортных средств людей с ограниченными возможностями здоровья.

**Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги**

К показателям, характеризующим качество и доступность муниципальной услуги, относятся:

1) доступность предварительной записи;

2) время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги;

3) доступность информации о порядке и способах получения муниципальной услуги для заявителей (в сети Интернет, на информационном стенде, по телефону, по электронной почте, по факсимильной связи);

Доступность предварительной записи отражает, через какое количество дней заявителю будет предоставлена муниципальная услуга при осуществлении предварительной записи.

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей о предоставлении муниципальной услуги определяется путем опроса заявителей, обратившихся на прием, с последующим расчетом среднего времени ожидания заявителем своей очереди.

Доступность информации о порядке и способах предоставления муниципальной услуги определяется путем опроса заявителей.

Доступность информации о порядке и способах получения муниципальной услуги для заявителей (в сети Интернет, на информационном стенде, по телефону, по электронной почте, по факсимильной связи)

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

**Перечень административных процедур**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение заинтересованного лица за получением услуги в учреждение;

- прием письменного или устного запроса об оказании услуги и согласование сроков предоставления услуги;

- оплата услуги (за исключением случаев, когда услуга предоставляется бесплатно);

- оформление в установленном порядке документов на право получения услуги;

- непосредственное предоставление услуги;

- фиксация предоставления услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении N1 к Административному регламенту.

Примечание\*: Перечень административных процедур может быть изменен в зависимости от процедуры предоставления муниципальной услуги.

Обращение заинтересованного лица за получением услуги в учреждение.

Заинтересованные лица обращаются за получением услуги в учреждение в рабочие дни и часы согласно графику работы.

График работы учреждения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Учреждение | Часы работы | Выходные дни |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Крапивинский районный краеведческий музей» | Понедельник – пятницас 8-30 до 17-30 часовВ выходные дни - по предварительной заявке | Суббота, воскресенье |

Заявители услуги – физические лица обращаются за предоставлением услуги в форме проведения экскурсии, предоставления консультаций по вопросам профиля учреждения, путём устного запроса. Получатели услуги – физические лица обращаются за предоставлением услуги в иных формах, указанных в настоящем Регламенте, путём письменного запроса в произвольной форме. Получатели услуги – юридические лица обращаются за предоставлением услуги путём письменного запроса в произвольной форме. При наличии права на получение услуги со скидкой или бесплатно получатели услуги представляют документы, подтверждающие такое право.

**Прием письменного или устного запроса об оказании услуги и согласование сроков предоставления услуги**

В ходе приема письменного или устного запроса об оказании услуги должностное лицо (сотрудник) учреждения, осуществляющее прием, проводит рассмотрение устного или письменного запроса, проверяет документы на право получения услуги, на право получения услуги со скидкой или бесплатно, и согласовывает сроки предоставления услуги.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов на право получения услуги и получения услуги со скидкой или бесплатно требованиям действующего законодательства, должностное лицо (сотрудник) учреждения, осуществляющий прием, уведомляет заявителя услуги о наличии препятствий для получения услуги или льготы на получение услуги и объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах.

Предоставление услуги осуществляется в течение всего календарного года, на основании Устава и планов деятельности учреждения.

В зависимости от пожеланий получателя услуги и режима работы учреждения и выставок, услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный по согласованию между получателем услуги и учреждением.

**Оплата услуги (за исключением случаев, когда услуга предоставляется бесплатно)**

Получатели услуги – физические лица оплачивают услугу наличным расчётом в кассу учреждения, приобретая билет. Получатели услуги – юридические лица оплачивают услугу безналичным расчётом путём перечисления на счёт учреждения. Получатели услуги – юридические лица могут оплатить услугу наличным расчётом в кассу учреждения, приобретая билеты.

**Оформление в установленном порядке документов на право получения услуги**

Получателям услуг, оплатившим услуги наличным расчётом в кассу учреждения, должностным лицом (сотрудником) учреждения выдаётся билет установленной формы (входной, экскурсионный), квитанция об оплате, являющиеся документами на право получения услуги. Оплата услуги безналичным расчётом путём перечисления на счёт учреждения осуществляется на основании счёта, счёта-фактуры и акта оказанных услуг, подписанных получателем услуги и учреждением. Документом на право получения услуги при оплате безналичным расчётом является платёжное поручение на оплату услуги.

**Непосредственное предоставление услуги**

Услуга может быть оказана в следующих формах:

- организация экскурсий, в том числе выездных;

- организация экспозиций, выставок, выставок-продаж, в том числе выездных;

- организация работы с материалами фондов учреждения;

- выдача по запросу получателя услуги документа во временное пользование;

- выдача по запросу получателя услуги копий документов;

- оказание методической помощи;

- предоставление консультаций по вопросам профиля учреждения;

- проведение лекций, в том числе выездных;

- организация в учреждении деятельности кружков, различных любительских объединений художников, фотографов, народных умельцев;

- проведение конференций, семинаров, музейных уроков, интерактивных программ, праздничных мероприятий, иных культурно-массовых мероприятий;

- организация совместной работы с научными и образовательными учреждениями, а также учреждениями культуры;

- продажа картин, сувениров, фотографирование, видеосъемка;

- историко-краеведческая работа, оказание методической помощи в работе школьных и общественных музеев.

Учреждение обеспечивает доступ к предметам материальной и нематериальной культуры (музейные коллекции, предметы), находящимся в фондах учреждения через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги).

Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

- нахождение музейного предмета в хранилище учреждения;

- нахождение музейных предметов в оформлении передвижных выставок на основании плана комплектования фондов.

Получатель услуги вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать помещения учреждения для осмотра экспозиций. Дети младше 7 лет могут получить услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.

Получатель услуги, ознакомившись с возможностями доступа к музейному или выставочному фонду на доске объявлений учреждения или у должностного лица (сотрудника) учреждения, выбирает наиболее удобный для него вид: индивидуальный осмотр выставок или в сопровождении экскурсовода. Получателю услуги предоставляется возможность самостоятельного осмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда получателем услуги был заявлен осмотр экспозиции, выставки с экскурсоводом.

Ответственными за предоставление услуги являются должностные лица (сотрудники) учреждения - лекторы-экскурсоводы, музейные смотрители и др., перечень которых утвержден приказом по учреждению.

Основаниями для отказа в предоставлении услуги служат:

- невыполнение получателем услуги условий предоставления услуги;

- отсутствие у получателя услуги документов для получения услуги, предусмотренных настоящим Регламентом;

- нарушение получателем услуги Правил пользования музеем;

- причинение получателем услуги ущерба учреждению;

- нарушение сроков оплаты услуги;

- нарушение условий соглашения по совместной работе учреждения и научных, образовательных учреждений и учреждениями культуры;

- отсутствие у учреждения ресурсов для предоставления услуги.

Предоставление услуги может быть приостановлено учреждением в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

**Фиксация предоставления услуги**

Сведения об оказании услуги фиксируются в журнале учёта мероприятий и экскурсий. Получатели услуги могут отставить в книге отзывов учреждения свои отзывы о предоставлении услуги.

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

**Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений**

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами и Уполномоченного органа учета положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений (далее - текущий контроль деятельности) осуществляет: Управление культуры администрации Крапивинского муниципального района

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

**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**

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) сотрудников.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании локальных актов Уполномоченного органа.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность плановых проверок устанавливаются руководителем Уполномоченного органа. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) сотрудников. Проверки также проводятся по конкретному обращению заявителя.

**Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

По результатам проверок в случае выявления нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные сотрудники и должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сотрудники, ответственные за прием заявлений и документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и регистрации документов.

Сотрудники, ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления услуги.

Персональная ответственность сотрудников и должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций**

Контроль за исполнением Административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Уполномоченный орган, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Административного регламента, в вышестоящие органы.

Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Уполномоченного органа (или) его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги**

Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

**Предмет жалобы**

Предметом жалобы является нарушение прав и законных интересов заинтересованных лиц, противоправные решения, действия (бездействие) должностных лиц, нарушение положений Административного регламента.

Заинтересованное лицо может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

3) 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;

4) 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;

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

Обращение (жалоба) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, подаётся в произвольной форме. Жалоба должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Уполномоченного органа, его должностного лица;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Уполномоченного органа, его должностного лица.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы такого лица, либо их копии.

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

Жалоба направляется по почте, посредством официального сайта Уполномоченного органа в сети Интернет, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В случае если жалоба подана заявителем в орган (должностному лицу), в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

**Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

**Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации**

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**Результат рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

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

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Уполномоченный орган, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

**Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

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.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

**Порядок обжалования решения по жалобе**

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в вышестоящий орган, осуществляющий контроль за деятельностью Уполномоченного органа, а также в судебном порядке.

**Право заинтересованного лица на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законом.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Уполномоченного органа в сети Интернет, информационных стендах в помещениях приема и выдачи документов, а также предоставляется непосредственно сотрудниками Уполномоченного органа при личном обращении заявителей, по телефону, а также в письменной форме почтовым отправлением либо электронным сообщением по адресу, указанному заявителем.

**Приложение 1**

**к Административному регламенту**

**"Организация музейного обслуживания населения**

**муниципальным бюджетным учреждением культуры**

**"Крапивинский районный краеведческий музей"**

**БЛОК-СХЕМА**

|  |
| --- |
| Начало исполнения услуги:Письменное или устное обращение заявителя за получением услуги в учреждение |

|  |
| --- |
| Прием письменного или устного запроса об оказании услуги |

|  |
| --- |
| Согласование сроков предоставления услуги |

|  |
| --- |
| Оплата услуги (за исключением случаев, когда услуга предоставляется бесплатно) |

|  |
| --- |
| Оформление в установленном порядке документов на право получения услуги |

|  |
| --- |
| Непосредственное предоставление услуги |

|  |
| --- |
| Фиксация предоставления услуги |