****

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ПРОМЫШЛЕННОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИИ ПРОМЫШЛЕННОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 11.11.2013г. N 1977-П**

**Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной услуги «Музейная деятельность»**

В целях приведения административного регламента в соответствие с постановлением администрации Промышленновского муниципального района [от 06.12.2012г 1900](http://zakon.scli.ru/ru/regions/) «О внесении изменений в постановление администрации Промышленновского муниципального района [от 19.09.2011г. 1182-П](http://192.168.99.77:8080/content/act/5dddce55-9111-4dfb-8f13-1e1d57511b7d.doc) «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» администрация Промышленновского муниципального района постановляет:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Музейная деятельность» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление коллегии администрации Промышленновского муниципального района [от 26.08.2010г. 62](http://zakon.scli.ru/ru/regions/) «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Музейное обслуживание жителей муниципального района».

3.Организационному отделу (Н.В.Тороповой) разместить настоящее постановление на сайте администрации Промышленновского муниципального района в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы района по социальным вопросам Т.В.Мясоедову.

Глава района

А.И.Шмидт

**Приложение**

**к постановлению администрации**

**Промышленновского муниципального района**

**от 11.11.2013г. 1977-П**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «МУЗЕЙНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Музейная деятельность» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителями, на предоставление муниципальных услуг (далее – заявители) являются любые физические и юридические лица (в том числе, в лице их уполномоченных представителей).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде в учреждении, предоставляющим услугу, на информационных стендах. Информирование о порядке предоставлении муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением «Промышленновский районный Историко-краеведческий музей» (далее – Музей). Сведения о местонахождении, графиках работы и контактных телефонах Музея, приведены в приложении 1 к настоящему Регламенту.

1.3.2. Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

- на информационных стендах в помещениях музея;

- при личном обращении;

- по телефону;

- по электронной почте prikmmz@mail.ru.

Информация о предоставляемой муниципальной услуге также может доводиться до заявителей посредством средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки, сувенирной продукции), размещаемых в помещениях Музея и на других площадках.

1.3.2.1. В Музее на видном месте в общедоступной зоне или на портале государственных и муниципальных услуг pgu.mosreg.ru должна быть размещена следующая информация:

1) сведения о графике работы;

2) правила пользования;

3) утверждённый перечень услуг с указанием условий предоставления, цен, наличия льгот;

4) календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю (заявителю);

5) сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности, номера телефона должностного лица;

6) контактная информация о руководстве Музея с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приёма посетителей;

7) перечень действующих и планируемых выставок, информация о режиме работы Музея;

8) книга отзывов.

1.3.2.2. По письменным обращениям ответ направляется специалистами Музея почтой в адрес заявителя в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения.

По электронной почте prikmmz@mail.ru., специалисты Музея направляют ответ заявителю в течение 5 рабочих дней со дня поступления обращения.

1.3.2.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги выполняют сотрудники Музея, осуществляющие обслуживание пользователей.

1.3.2.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники подробно в вежливой, корректной форме информируют заявителя о предоставлении муниципальной услуги. Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 10 минут. По телефону сотрудники Музея предоставляет информацию по следующим вопросам:

- сведения о местонахождении и графике ее работы;

- сведения о способах предоставления муниципальной услуги;

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

1.3.2.5. Для заказа музейных услуг: экскурсий, тематических занятий, образовательных программ Заявитель самостоятельно обращается по электронной почте Учреждения prikmmz@mail.ru с подписью «Заявка на оказание услуг» и отправляет заявку по указанному адресу.

1.3.2.6. Специалист Музея в срок, не превышающий одного рабочего дня с момента подачи заявки, оповещает Заявителя о принятии заявки по телефону или направляет Заявителю письменное уведомление по электронной почте.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Музейная деятельность».

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение «Промышленновский районный Историко-краеведческий музей» (далее – Музей).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

- предоставление муниципальной услуги;

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги;.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед. В отдельных случаях (проведение дополнительных или специальных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима, включая праздничные и выходные дни.

2.4.2. В зависимости от пожеланий Заявителя муниципальной услуги и режима работы Музея, муниципальная услуга может быть представлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный Заявителем муниципальной услуги по согласованию с директором Музея.

2.4.3. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут с момента обращения заявителя, если время начала экскурсии обозначено в билете (экскурсионной путевке). Если билет (экскурсионная путевка) не содержит точного указания времени начала экскурсии, время ожидания не должно превышать 30 минут с момента предъявления билета (экскурсионной путевки) сотруднику Музея.

 Касса в помещении музея должны работать в течение времени работы музея.

2.4.4. Обслуживание заявителей производится в следующие сроки:

- экскурсионное обслуживание - не менее 45 минут;

- массовые мероприятия для детей - от 45 минут до 2 часов;

- массовые мероприятия для взрослых - от 60 минут.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- [Конституция Российской Федерации](http://dostup.scli.ru:8111//content/act/15d4560c-d530-4955-bf7e-f734337ae80b.html).

- Федеральный закон [от 06.10.2003 № 131-ФЗ](http://dostup.scli.ru:8111//content/act/96e20c02-1b12-465a-b64c-24aa92270007.html%22%20%5Ct%20%22Logical) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

- Закон Российской Федерации [от 09 октября 1992 года 3612-I](http://zakon.scli.ru/ru/regions/) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями).

- Федеральный закон [от 26 мая 1996 года 54-ФЗ](http://zakon.scli.ru/ru/regions/) «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

- Закон Российской Федерации [от 15 апреля 1993 года 4804-1](http://zakon.scli.ru/ru/regions/) «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями).

- Федеральный закон [от 22 октября 2004 года 125-ФЗ](http://zakon.scli.ru/ru/regions/) «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

- Федеральный закон [от 25 июня 2002 года 73-ФЗ «](http://zakon.scli.ru/ru/regions/)Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации».

- Федеральный закон Российской Федерации [от 27.07.2010 № 210-ФЗ](http://dostup.scli.ru:8111//content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

- Постановление Правительства Российской Федерации [от 12 ноября 1999 года 1242](http://zakon.scli.ru/ru/regions/) «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».

- «Положение о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации», утверждённое Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 года 179;

- «Инструкция по учёту и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР», утверждённая Приказом от 17.07.85 года 290;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.12.2009 года 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учёта, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;

- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области, муниципальные правовые акты.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

- билет, приобретенный в кассе Музея с указанием цены;

- договор, заключенный на предоставление муниципальной услуги и документ подтверждающий оплату муниципальной услуги по безналичному расчету;

 Для предоставления льготной и бесплатной муниципальной услуги заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготу, действующий на момент посещения Музея (пенсионное удостоверение, студенческий билет, удостоверение ветерана и др.).

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6. настоящего регламента.

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

1) заявителем нарушены Правила пользования Музеем;

2) заявителем не оплачены или нарушены сроки оплаты муниципальной услуги;

3) запрос заявителя на предоставление услуги не соответствует профилю Музея;

4) заявителем причинён ущерб Музею;

5) заявитель обратился в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения.

6) заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

7) заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) экспонатов музейного фонда, имущества и одежды других посетителей;

8) заявитель производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу Музея и другим потребителям услуги;

9) заявитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, пакеты и т.п.);

10) заявитель нарушает правила посещения музея.

2.9. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги.

 2.9.1. Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно прейскуранту, утверждённому директором Музея на основе перечня предельных цен на платные услуги, утверждённых в положение о платных услугах МБУ «Промышленновский районный Историко-краеведческий музей»

 2.9.2. Освобождены от взимания входной платы приказом директора Музея (на основании регламентирующих документов: п. 3 ст. 16 федерального закона [от 22.08.1996 125-ФЗ](http://zakon.scli.ru/ru/regions/) «О высшем и послевузовском профессиональном образовании». ст. 12 Федерального закона [от 23.06.1999 115-ФЗ](http://zakon.scli.ru/ru/regions/) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановления Правительства Российской Федерации [от 12.11.1999 1242](http://zakon.scli.ru/ru/regions/) «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет», Федерального закона [от 13.07.2001 98](http://zakon.scli.ru/ru/regions/) «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О статусе Героев Советского Союза, Героев РФ и полных кавалеров ордена Славы») следующие категории посетителей:

1) участники и инвалиды Великой Отечественной войны; солдаты, сержанты и старшины срочной службы Российских Вооруженных сил; дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в детских домах, школах-интернатах; дети-инвалиды; дети дошкольного возраста; инвалиды труда I и II групп; воины-интернационалисты; сотрудники всех музеев; престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых;

2) лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц в установленные администрацией музеев дни на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 г. 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

3) студентам высших учебных заведений предоставляется право на бесплатное посещение государственных и муниципальных музеев на основании пункта 3 статьи 16 Федерального закона [от 22 августа 1996 г. 125-ФЗ](http://zakon.scli.ru/ru/regions/) «О высшем и послевузовском профессиональном образовании».

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

Время ожидания начала экскурсии заявителем не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете (экскурсионной путевке), или 30 минут с момента предъявления билета (экскурсионной путевки) сотруднику Музея, если билет (экскурсионная путевка) не содержит точного указания на время начала экскурсии.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет один рабочий день.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

Срок регистрации запроса заявителя на предоставление муниципальной услуги в помещениях Музея при личном обращении заявителя в устной и письменной форме составляет не более 1 рабочего дня.

 В случае поступления заявления по электронной почте с 8-00 до 17-00 часов, оно регистрируются текущим днем, при поступлении заявления после 17-00 часов текущего дня, оно регистрируется следующим рабочим днем.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.12.1. 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 736, требованиям пожарной безопасности и охраны труда.

 2.12.2. Экспозиционно-выставочные помещения должны иметь достаточную площадь, соответствовать нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены техническими средствами и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами охраны и средствами пожарной безопасности.

 2.12.3. Музей должен быть обеспечен площадями для хранения музейного фонда.

 2.12.4. В музее должны быть оборудованы помещения фондохранилища, помещения для размещения отделов, мастерских, экспозиций и выставок, помещения для проведения конференций и семинаров, а также касса и туалеты общего пользования.

 2.12.5. Музей частично должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, необходимыми для обеспечения надлежащего качества предоставления услуг.

 2.12.6. Здание Музея должно быть снабжено системой простых и понятных указателей, иметь специальные приспособления и устройства для доступа посетителей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, перила, держатели, ограждения, туалеты, таблички и пр.).

 2.12.7. Помещения Музея должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

 2.12.8. В помещениях Музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационная зона.

 2.12.9. Музей должен быть оборудован местами для ожидания посетителями (заявителями) начала экскурсии для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми.

 2.12.10. Музейные экспозиции должны быть обеспечены чёткими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора.

 2.12.11. В помещении Музея должна находиться медицинская аптечка.

 2.12.12. Касса в помещениях Музея должны работать в течение времени работы Музея.

 2.12.13. Музей должен по требованию посетителей (заявителей) предоставлять книгу отзывов и предложений;

 2.12.14. Центральный вход в здание Музея оборудуется информационной табличкой (вывеской).

 2.12.15. Рабочее место работника Музея, осуществляющего представление муниципальной услуги, оборудуется компьютером, оргтехникой, телефоном, необходимой мебелью

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) равные права и возможности по получению муниципальной услуги;

2) 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);

3) размещение Музея с учётом максимальной пространственной доступности (по времени не более 15-20 минут, за которое заявитель может добраться до Музея от ближайшего остановочного пункта);

4) режим работы Музея обеспечивает возможность подачи заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение всего рабочего дня;

5) возможность выбора способа обращения и получения муниципальной услуги (по почте, при личном обращении, по электронной почте);

6) комфортность ожидания в очереди при подаче запроса;

7) выдача заявителю информации в установленный настоящим Административным регламентом срок (своевременность оказания);

8) возможность для заявителя получить муниципальную услугу в электронном виде;

9) количество жалоб на действия или бездействие должностных лиц Музея.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме:

2.14.1. Экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек.

2.14.2. Музей должен обеспечить наличие охранников, следящих за соблюдением общественного порядка в помещении Музея, либо наличие тревожной кнопки.

2.14.3. Музей должен предоставить право посетителям (заявителям) производить фото- и видеосъемку в помещении музея (бесплатно, либо за отдельную плату) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

2.14.4. Музей обязан обеспечить наличие в музее гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы музея.

2.14.5. Музей должен предоставить посетителям музея возможность воспользоваться дополнительными услугами (на платной основе) согласно утверждённому положению о платных услугах в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами.

2.14.6. Муниципальная услуга предоставляется в электронной (разрабатывается сайт музея, открываются страницы в социальных сетях), в устной и письменных формах.

2.14.7. Электронная услуга «Прием заявки на оказание услуг», «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» представляет собой регистрацию заявки от Заявителя на оказание определенных услуг.

2.14.8. Муниципальная услуга в электронном виде должна быть доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину, без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения, знания русского языка, времени суток, типа транспортного канала, при скорости доступа в Интернет не менее 128 кбит/с.

2.14.9. Для заказа музейных услуг: экскурсий, тематических занятий, образовательных программ Заявитель самостоятельно обращается по электронной почте Учреждения prikmmz@mail.ru с подписью «Заявка на оказание услуг» и отправляет заявку по указанному адресу

2.14.10. Специалист Учреждения в срок, не превышающий одного рабочего дня с момента подачи заявки, оповещает Заявителя о принятии заявки по телефону или направляет Заявителю письменное уведомление по электронной почте.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является:

1) приём и регистрация заявителя муниципальной услуги;

2) проведение экскурсий, лекций;

3) предоставление информации из музейных фондов.

3.2. Приём и регистрация заявителя муниципальной услуги.

3.2.1. Основанием для начала приёма и регистрации заявителя является его устное обращение в Музей.

3.2.2. Сотрудник Музея, ответственный за выполнение приёма и регистрации заявителя – организатор экскурсий.

3.2.3. Содержание административного действия:

1) ознакомление заявителя с тарифами на платные услуги;

2) предоставление документов, дающих право на предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги;

3) принятие заявки на предоставление муниципальной услуги от заявителя;

4) согласование сроков предоставления муниципальной услуги;

5) оплата муниципальной услуги: приобретение входного билета с указанием цены или заключение договора на экскурсионное (лекционное) обслуживание по безналичному расчету.

3.2.4. Максимальный срок выполнения действия составляет не более 10 минут.

3.2.5. При установлении фактов отсутствия необходимых документов организатор экскурсий или научный сотрудник уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги.

3.2.6. При несогласии предоставить все необходимые документы для предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги кассир отказывает заявителю в предоставлении услуги.

3.2.7. Заявитель имеет право оформить заявку на предоставление муниципальной услуги по телефону или в электронном виде.

3.2.8. Результатом административного действия является выдача заявителю документа (входной билет, договор, экскурсионная путевка), подтверждающего право на предоставление муниципальной услуги.

3.3. Основанием для начала проведения экскурсий, лекций является приобретение входного билета или заключение договора на проведение экскурсии, лекции.

3.3.1. Сотрудник Музея, ответственный за проведение экскурсий, лекций, - экскурсовод или научный сотрудник.

3.3.2. Содержание административного действия: экскурсовод проводит обзорные и тематические экскурсии (для групп численностью не более 25 человек), лекции (для групп численностью от 20 человек). Заявитель имеет возможность самостоятельного просмотра экспозиций и выставок, а также в сопровождении экскурсовода. Максимальный срок выполнения действия составляет академический час.

3.3.3. Время ожидания начала экскурсии Заявителем муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

3.3.4. При нарушении Правил пользования музеем во время экскурсии экскурсовод или научный сотрудник имеет право отказать получателю в получении услуги.

3.3.5. Результатом административного действия является проведение экскурсии, лекции, тематической экскурсии, образовательной программы.

3.4. Предоставление информации из музейных фондов.

3.4.1. Основанием для начала предоставления информации из музейных фондов является обращение заявителя в музей.

3.4.2. Сотрудник Музея, ответственный за предоставление информации из музейных фондов – это научный сотрудник музея или хранитель музейных фондов. Информация визируется главным хранителем.

3.4.3. Содержание административного действия:

1) ознакомление заявителя с тарифами на платные услуги;

2) принятие заявки на получение информации из музейных фондов от заявителя;

3) подготовка специалистами требуемой информации согласно заявке.

3.4.4. Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 30 дней.

3.4.5. Заявитель имеет возможность исследовательской работы с музейным архивом.

3.4.6. Результатом административного действия является выдача заявителю запрошенной информации на бумажном и (или) электронном носителе.

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

4.1. Проверки могут быть плановыми на основании планов работы Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального района (далее - Управление), либо внеплановыми, проводимыми, в том числе по жалобе заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги. Решение о проведении внеплановой проверки принимает начальник Управления

Для проведения плановых проверок предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты Управления. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается всеми членами комиссии.

4.2. Заявители вправе направить письменное обращение в начальника Управления, директора Музея с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.3. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению, в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Ответ подписывается руководителем, на чьё имя поступило обращение или уполномоченным им должностным лицом.

**V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой к должностному лицу в часы приема граждан, на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента по основаниям и в порядке статей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", 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;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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;

 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Кемеровской области.

5.2. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, 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 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;

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

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

5.3. Жалоба может быть направлена по электронной почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.5. Действия (бездействие) и решения сотрудников Музея могут быть обжалованы:

директору Музея;

начальнику Управления;

в судебном порядке.

5.6. Порядок обжалования директором Музея:

5.6.1. Директор обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.6.2. Ответ на жалобу подписывается директором, а в случае его отсутствия исполняющим обязанности или заместителем директора.

5.6.3. Жалоба, поступившая на имя директора, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.6.4. В случае поступления жалобы, в которой содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, директор или иные уполномоченные должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6.5. Случаи, когда ответ на жалобу не дается:

- в случае если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

- в случае если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу;

- в случае, если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директора Музея, иные уполномоченные на то должностные лица вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в адрес директора Музея. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.6.6. Действия (бездействие) и решения директора Музея, предоставляющих муниципальную услугу, могут быть обжалованы, в случаях, если ответ на жалобу не удовлетворил заявителя:

- в Управление;

- в судебном порядке.

5.7. Порядок обжалования начальнику Управления:

5.7.1. Начальник Управления:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости, с участием заявителя, направившего жалобу или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.7.2. Ответ на жалобу подписывается начальником Управления, его заместителями.

Ответ на жалобу, направляется Заявителю не позднее 1(одного) дня за днем рассмотрения жалобы по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.7.3. Письменная жалоба, поступившая в Управление, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.7.4. Случаи, когда ответ на жалобу не дается:

В случае поступления письменной жалобы, в которой содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, получатели жалобы вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления, иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в адрес Управления. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.7.5. Согласно пункту 1 статьи 256 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации гражданин вправе обратиться в суд с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) органов государственной власти в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Действия (бездействия) и решения директора Музея, предоставляющих муниципальную услугу, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы заявителем в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

**Приложение 1**

**к административному регламенту**

**«Музейная деятельность»**

Местоположение и координаты исполнителей муниципальной услуги «Музейная деятельность»

Исполнитель: Муниципальное бюджетное учреждение «Промышленновский районный Историко-краеведческий музей».

Юридический адрес:

652380, Кемеровская область, пгт.Промышленная, ул.Мазикина, 14

Почтовый адрес:

652380, Кемеровская область, пгт. Промышленная, ул. Мазикина, 14.

Телефоны:8(38442)- 7-41-53.

E-mail: prikmmz@mail.ru

График работы Музея:

Вторник – Суббота с 09.00 до 17.00

Выходной – воскресенье, понедельник

Индивидуальный график работы библиотек возможен на основании приказа директора МБУ «Промышленновский районный Историко-краеведческий музей».