|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **БУРЯАД**  **РЕСПУБЛИКЫН**  **«ХУРАМХААНАЙ АЙМАГ» ГЭЖЭ МУНИЦИПАЛЬНА БАЙГУУЛАМЖЫН**  **ЗАХИРГААН** |  | **АДМИНИСТРАЦИЯ**  **МУНИЦИПАЛЬНОГО**  **ОБРАЗОВАНИЯ**  **«КУРУМКАНСКИЙ РАЙОН»**  **РЕСПУБЛИКА**  **БУРЯТИЯ** |
|  | | |

**ТОГТООЛ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2018 года № \_\_\_\_**

**Курумкан**

**«Об утверждении Административного регламента**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Оказание музейно-выставочной**

услуги в Курумканском районе Муниципальным

бюджетным учреждением культуры

«Музей истории и развития традиционных

народных промыслов МО «Курумканский район»»

С целью приведения нормативных правовых актов в соответствие **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Оказание музейно-выставочной услуги в Курумканском районе МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»» в новой редакции согласно приложению к данному постановлению;
2. Постановление от 22.11.2011 г. №741 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Оказание музейно-выставочной услуги в Курумканском районе МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»» признать утратившим силу;
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования на официальном сайте МО «Курумканский район» kurumkan.org.

**Руководитель Б.Б. Дондупов**

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

Проект представлен Цыдыповой И.Н., 43060

Приложение к

Постановлению администрации

МО «Курумканский район»

№\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 года

**Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Оказание музейно-выставочной услуги в Курумканском районе Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Музей истории и развития традиционных народных промыслов муниципального образования «Курумканский район»»**

1. **Общие положения**

Административный регламент предоставления муниципальным бюджетным учреждением культуры «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»» (МБУК «МИиРТНП»), далее – Музей, муниципальной услуги по оказанию музейно-выставочной услуги (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для ее получения.

1. **Предмет регулирования административного регламента.**
   1. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при организации музейного обслуживания физических и юридических лиц, а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.
2. **Круг заявителей.**
   1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица или граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации (далее - заявители).
3. **Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной услуги.**

3.1. Информация о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги доводится до заявителей муниципальной услуги следующими способами:

- путем размещения на информационных ресурсах в помещениях музея;

- должностными лицами музея при личном обращении с использованием средств телефонной связи, посредством письменных ответов должностными лицами музея на письменные обращения получателей муниципальной услуги, в том числе по электронной почте ежедневно с 9-00 до 17-30 часов, в предпраздничные дни с 9-00 до 17-00 часов;

- посредством размещения на официальном Интернет-сайте Администрации МО «Курумканский район»;

- посредством размещения на официальном Интернет-сайте музея;

- посредством размещения в сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- посредством размещения в средствах массовой информации.

3.2. При информировании заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги в ответ на телефонные звонки и устные обращения сотрудники музея подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим заявителей.

При обращении по телефону сотрудник музея:

- называет учреждение, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

- предлагает собеседнику представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно, лаконично дает ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные акты.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистом музея при личном обращении и посредством телефона, электронной почты. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

- Поиск и выбор источников информации.

- Состав фондов музея и наличие выставок в музее, как работающих на данных момент, так и планируемых.

- Правила посещения музеев;

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

3.3. Информация о правилах и процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги.**
2. **Наименование муниципальной услуги.**
   1. Муниципальная услуга «Оказание музейно-выставочной услуги в Курумканском районе МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»».
   2. Муниципальная услуга включает:

- Предоставление заявителям доступа к экспозициям и выставкам музея;

- Организацию экскурсионного и лекционного обслуживания заявителей муниципальной услуги;

- Проведение музейных массовых мероприятий (включая тематические музейные занятия, игровые и интерактивные уроки, презентации и праздники, литературно-музыкальные вечера, уроки истории в музее и т.д.);

- информационно-справочное обслуживание заявителей муниципальной услуги.

**2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.**

2.1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей истории и развития традиционных народных промыслов муниципального образования «Курумканский район»».

2.2. Музей не имеет права требовать от заявителя осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

**3. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- обеспечение заявителям публичного доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;

- посещение экспозиции, выставки, лекции, массового мероприятия;

- выполнение плановых показателей музея: количество посетителей, экскурсий, лекций, выставок, доля платных услуг;

- осуществление просветительской и образовательной деятельности;

- учет мнений потребителей по предоставлению муниципальной услуги согласно книге отзывов, действующей в музее.

**4. Срок предоставления муниципальных услуг.**

После оплаты билета в кассе музея, получения бесплатного входного билета на экспозиции музея, мероприятия при наличии льготы, заявитель имеет право:

- самостоятельно осматривать экспозиции и выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея;

- воспользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием – 30 минут, 45 минут.

- экскурсионная группа не может превышать 20 человек.

- посетить плановое музейное мероприятие от 45 мин. до 2 часов;

- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием – от 5 до 15 минут;

- заказать объемный информационно-справочный материал, с выдачей в сроки, согласованные со специалистом, от 3 дней до 30 дней.

- оказание муниципальной услуги может быть приостановлено на время проведения реэкспозиции в соответствии с планом работы музея.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии действующим законодательством Российской Федерации:

- Конституцией Российской Федерации, принятой 12.12.1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ и от 30.12.2008 № 7-ФКЗ), ст. 44 («Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445);

- Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006 г.;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральным законом от 25 июня 2002 года №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- Федеральным Законом от 26.05.1996 г. №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- Указом правительства Российской Федерации от 05.05.1992 года №431 «О социальной поддержке многодетных семей»;

- Законом Российской Федерации от 15.01.1993 года №4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской федерации и полных кавалеров Ордена Славы»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими возраста восемнадцати лет»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 г. №179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.12. 2009 г. № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;

- Законом Республики Бурятия от 01.02.1996 №246-1 «О культуре»;

- Постановлением Правительства Республики Бурятия от 28 апреля 2009 г. №149 «Об утверждении перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Республики Бурятия и иными организациями, в которых размещается государственное задание, выполняемое за счет средств республиканского бюджета»;

- Постановлением Правительства Республики Бурятия от 24.11.2008 №508 «О порядке планирования и учета государственных услуг в Республике Бурятия»;

- Приказом Министерства культуры Республики Бурятия от 10.07.2008 №003-413 «Об утверждении стандарта «Качество бюджетных услуг в области культуры и искусства;

- Уставом муниципального образования Курумканский район, принятым решением Совета муниципального образования «Курумканский район» от 9 июня 2005 года №XVI (с изменениями и дополнениями);

- Постановлением Администрации МО «Курумканский район» «Об утверждении Положения Отдела культуры администрации МО «Курумканский район»» № 873 от 19.12.2012.;

- Постановлением Администрации МО «Курумканский район» «Об утверждении Устава МБУК «Музей истории и развития традиционных народных промыслов МО «Курумканский район»» № 764 от 30.11.2011;

- Локальными нормативно-правовыми актами музея.

**6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления.**

6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель обязан приобрести билет в кассе музея по цене, установленной прейскурантом, утвержденным Отделом культуры АМО «Курумканский район». Предоставление специальных документов для получения муниципальной услуги не предусмотрено, за исключением случаев обладания заявителем льготным статусом и предоставления подтверждающих документов, в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Льгота на бесплатное посещение музея предоставляется:

- Ветеранам Великой Отечественной войны;

- детям до 16 лет независимо от гражданства;

- детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей;

- лицам, являющимся воспитанниками детских домов и школ-интернатов;

- инвалидам 1 и 2 группы;

- лицу, сопровождающему инвалида 1 и 2 группы;

- Героям Советского Союза;

- Героям Российской Федерации и лицам, приравненным к ним;

- полным кавалерам ордена Славы;

- военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;

- бывшим узникам концлагерей и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Великой Отечественной войны;

- сотрудникам музеев;

- руководителю группы детей в возрасте от 7 до 14 лет – на 10 несовершеннолетних туристов, в возрасте от 14 до 18 лет – на 15 несовершеннолетних туристов;

- экскурсоводу (гиду), гиду-переводчику, сопровождающему организованную группу туристов (экскурсантов);

- многодетным семьям (три и более ребенка до 18 лет).

6.3. Основанием для предоставления льготы на бесплатное посещение музея является предъявление документов, удостоверяющих льготный статус.

6.4. Музей с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, учащихся образовательных учреждений всех типов, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, на посещение платных мероприятий, проводимых музеем (далее - льгота). Решение о предоставлении льгот категориям граждан на посещение платного мероприятия, проводимого музеем, принимается музеем.

6.5. Юридические лица для предоставления муниципальной услуги подают письменную заявку на имя директора музея. Заявка должна быть оформлена на бланке учреждения за подписью руководителя или иного правомочного лица и зарегистрирована.

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

7.1. Основания для отказа в приеме документов на предоставление муниципальной услуги отсутствуют. Все заявки принимаются без отказа.

**8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

8.1. В предоставлении услуги может быть отказано в случае:

- отсутствия в полном объеме необходимых подтверждающих документов для предоставления льготы на получение услуги;

- отсутствие предварительной заявки потребителя на предоставления муниципальной услуги;

- заявка на предоставление муниципальной услуги не соответствует профилю музея и перечню, имеющихся в наличии экспозиций и выставок;

- заявитель нарушает правила поведения в музее;

- заявитель находится в алкогольном и (или) наркотическом состоянии;

- заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) имущества музея и музейных предметов;

- заявитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, кофры, пакеты, детские коляски без детей).

8.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован заявителем, обладающим льготным статусом, в органе социальной защиты населения или в суде.

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

9.1. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

10.1. Плата за муниципальную услугу взимается в соответствии с утвержденным прейскурантом.

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

11.1. Ожидание заявителем приема запроса на предоставление муниципальной услуги и получения результата предоставления услуги не превышает 15 минут.

**12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме.**

12.1. Письменный запрос или запрос заявителя по электронной почте регистрируется в установленном порядке согласно действующему законодательству.

12.2. О запросе по телефону, принявший запрос сотрудник, сообщает ответственному специалисту.

**13. 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 услуги.**

13.1. К музею обеспечен удобный и свободный подход для посетителей музея и подъезд для производственных целей самого музея и экскурсионных групп.

13.2. В музее имеется в наличии стандартные вывески с наименованием музея и режимом его работы.

13.3. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, нормам охраны труда, системами охранно-пожарной и тревожной сигнализаций, обеспечены эвакуационными выходами (оконные проемы с решетками распашного типа).

13.4. В музее предусмотрены выставочные залы, фондохранилища, кабинеты для сотрудников, касса музея, служебные помещения.

13.5. Касса работает в течение времени работы музея и прекращает работу за 30 минут до окончания работы музея.

13.6. Выставочные залы оборудованы экспозиционным оборудованием.

13.7. Рабочие места специалистов музея оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление муниципальной услуги, а также обеспечиваются доступом в Интернет.

13.8. Для предоставления муниципальной услуги выделяются расходные материалы и канцелярские товары.

13.9. Заявителю услуги предоставляется право посетить санитарные комнаты музея (общественный туалет).

14.10. В помещениях музея запрещено курить.

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

15.1. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без предоставления каких-либо документов (если нет права на льготу).

15.2. Показателем качества муниципальных услуг является отсутствие жалоб на действия (бездействие) сотрудников музея и степень соответствия полученной услуги запросу заявителя.

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

**1. Исчерпывающий перечень административных процедур.**

1.1. Обращение заявителя и (или) подача заявки (для коллективного или группового посещения- более 5 человек) за предоставлением муниципальной услуги.

1.2. Приобретение (или получение) билета (кассового чека) на предоставление муниципальной услуги.

1.3. Предоставление муниципальной услуги.

**2. Описание административных процедур.**

2.1. Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

2.1.1 Основанием для начала административного действия, является устное обращение заявителя, по электронной почте.

2.1.2. Обращение заявителя принимает ответственный специалист музея.

2.1.3. Заявитель может подать обращение:

- придя непосредственно в музей;

- по телефону;

- по электронной почте.

Обращение содержит суть заявки, примерную дату и время получения муниципальной услуги. При обращении заявитель получает в устной форме, по электронной почте справочную информацию о содержании муниципальной услуги, прейскуранте цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций музея отдельными лицами, правилами поведения в музее. Ожидание получения информации заявителем при устном обращении не может превышать 15 минут.

2.1.4. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги и графиком работы музея.

2.1.5. Результатом административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

2.1.6. Обращения заявителей не фиксируются.

2.2. Подача заявки на получение муниципальной услуги.

2.2.1. Основанием для начала административного действия, является подача заявки заявителем на получение муниципальной услуги.

2.2.2. Заявку заявителя принимает ответственный специалист музея.

2.2.3. Заявка может быть подана:

- в устной или письменной форме;

- по телефону;

- по электронной почте.

Заявка должна содержать тему, точную дату и время, форму, количество заявителей.

2.2.4. При подаче заявки заявитель получает в устной или письменной форме подтверждение о приеме заявки, справочную информацию о содержании муниципальной услуги, прейскуранте цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций музея отдельными лицами, правилами поведения в музее и др.

2.2.5. Ожидание заявителем подтверждения о приеме заявки не может превышать 1 дня.

2.2.6. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги и графиком работы музея.

2.2.7. Результатом административной процедуры является прием заявки.

2.3 Приобретение (или получение) билета (кассового чека) на предоставление муниципальной услуги.

2.3.1. Основанием для начала административного действия, на предоставление муниципальной услуги является приобретение (или получение) билета (кассового чека), оплата по безналичному расчету на основании счета на оплату.

2.3.2. Заявитель приобретает (или получает) билет (кассовый чек) у ответственного специалиста музея – кассира, либо производит оплату по безналичному расчету на основании счета на оплату.

2.3.3. Заявитель, ознакомившись с правилами поведения в музее, может приобрести (или получить) билет (кассовый чек) в кассе музея, оплатив его стоимость или предоставив, согласно порядку предоставления льгот на посещение музея, все необходимые документы для подтверждения льготы. Ожидание заявителем получения билета (кассового чека) в кассе не может превышать 15 минут.

2.3.4. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги, графиком работы музея, произведенной оплатой или предоставленными документами для получения льготы.

2.3.5. Результатом административной процедуры является приобретение (или получение) билета (кассового чека) на предоставление муниципальной услуги.

2.3.6. Результат продажи или выдачи билетов фиксируется в ежемесячных кассовых отчетах.

2.4. Предоставление муниципальной услуги.

2.4.1. Основанием для начала административного действия, является предъявление билета на предоставление муниципальной услуги ответственным сотрудникам музея для получения муниципальной услуги.

2.4.2. Муниципальную услугу предоставляет ответственный специалист музея согласно должностной инструкции и утвержденных директором музея нормативов.

2.4.3. Содержание предоставления заявителю муниципальной услуги.

На основании билета (кассового чека) заявитель может:

- самостоятельно осматривать экспозиции, выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея;

- пользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием в течение 45 минут в экскурсионной группе;

- посетить плановое музейное мероприятие продолжительностью от 45 минут до 2 часов;

- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием продолжительностью от 5 минут до 15 минут.

- заказать объемный информационно-справочный материал, с выдачей информации в сроки, согласованные со специалистом музея, от 3 дней до 30 дней.

Заявитель имеет возможность сделать запись в книге отзывов музея.

2.4.5. Результатом административной процедуры является получение заявителем конечного результата муниципальной услуги.

2.4.6. Фиксация результата предоставления муниципальной услуги производится на основании ежемесячных кассовых отчетов, по корешкам использованных бесплатных билетов, в журналах «Учета экскурсий и посетителей», «Учета лекций», «Учета платных, бесплатных посещений массовых мероприятий».

**Раздел IV. Формы контроля над предоставлением муниципальной услуги.**

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

Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц музея, определенных административными процедурами, осуществляет директор музея.

Текущий контроль над соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц музея.

Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами музея, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Прослушивание администрацией музея или уполномоченными ей специалистами экскурсовода во время проведения каждой новой экскурсии или лекции является одной из форм контроля над полнотой и качеством предоставляемой муниципальной услуги.

1. **Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.**

Плановые и внеплановые проверки осуществляются Отделом культуры Администрации МО «Курумканский район». При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц музея, участвующих в предоставлении муниципальных услуг.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальных услуг устанавливается Отделом культуры Администрации МО «Курумканский район».

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты Отдела культуры Администрации МО «Курумканский район».

Проверка осуществляется на основании приказа Начальника Отдела культуры Администрации МО «Курумканский район». По требованию комиссии ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие предусмотренные Регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, предоставляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными запросами заявителей.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

Должностные лица музея, уполномоченные принимать участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц музея закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

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

В случае выявления нарушений прав заявителей муниципальной услуги в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц музея в досудебном (внесудебном) порядке.

При отказе в предоставлении муниципальной услуги заявитель имеет право обратиться с обращением, жалобой, заявлением к директору музея, в Отдел культуры Администрации МО «Курумканский район» или обжаловать в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

Действия (бездействия) должностного лица могут быть обжалованы в досудебном порядке. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор музея вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя о продлении срока его рассмотрения.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься, локальные акты, которые не могут противоречить положениям настоящего административного регламента.

1. **Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования.**

Заявитель имеет право обратиться с жалобой в соответствии с действующим законодательством, в следующих случаях:

1) нарушение порядка принятия запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение порядка предоставления муниципальной услуги;

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

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

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;

**3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения.**

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

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

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.

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

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в музей. Жалобы на решения, принятые руководителем музея, рассматриваются в Отделе культуры Администрации МО «Курумканский район».

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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;

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

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

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

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

При отказе в предоставлении муниципальной услуги заявитель имеет право обратиться с обращением, жалобой, заявлением:

- к директору музея;

- в Отдел культуры Администрации МО «Курумканский район»;

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта Управления культуры администрации МО «Курумканский район», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

**7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).**

Жалоба, поступившая в музей или в Отдел культуры Администрации МО «Курумканский район», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа музея, должностного лица в приеме документов у заявителя в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

**8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.**

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 настоящей статьи, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.