****

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕНИСЕЙСКА**

Красноярского края

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«21» 06.2016 г. г. Енисейск № 123 -п

Об утверждении административного

Регламента по предоставлению муниципальной

услуги «Публичный показ музейных

предметов, музейных коллекций»

В соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2010 г. № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях", Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 № 3612-1, [Федеральным законом от 24  ноября 1995 года № 181-ФЗ  "О  социальной  защите инвалидов в Российской Федерации»;](http://docs.cntd.ru/document/902228011)Приказом Министерства культуры России от 16.11.2015 г. № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»; Постановлением администрации города Енисейска от 22.07.2010 № 186-п «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов», ст.46 Устава города Енисейска ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» согласно приложению №1;

2. Считать утратившим силу Постановление администрации города Енисейска «Об утверждении Административного регламента «Предоставление доступа к историко-культурному наследию, находящемуся в пользовании музеев и выставочных залов (к музейным коллекциям (фондам), произведениям и предметам изобразительного искусства и декоративно-прикладного творчества, в т.ч. из авторских, частных коллекций и коллекций других музеев и организаций)» от 24.05.2011 №173 – п

(в редакции постановлений от 11.02.2013 № 56-п, от 28.03.2013 № 133-п, от 12.03.2014 №75-п);

3. Считать утратившим силу Постановление администрации города Енисейска «Об утверждении Административного регламента «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии» от 30.08.2012 № 205-п (в редакции постановления от 29.01.2014 № 17-п);

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы города по социальным вопросам Черемных Н.В.;

5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Енисейск-плюс» и разместить на официальном сайте муниципального образования города Енисейска [www.eniseysk.com](http://www.eniseysk.com)

6. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

Глава города И.Н.Антипов

Ким З.А

24978

Приложение № 1

к постановлению

администрации г. Енисейска

от 21.06.2016 №123-п

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги

«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

**Раздел 1. Общие положения**

1.1. Настоящий Административный регламент (далее – регламент) разработан в целях улучшения качества и доступности муниципальной услуги по обслуживанию посетителей музеев и выставок.

1.2.  Наименование муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – муниципальная услуга).

1.3. Муниципальная услуга предоставляется муниципальными бюджетными учреждениями культуры «Енисейский краеведческий музей им. А.И. Кытманова» (далее - музей).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- «Конституция Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 01.01.2015);

- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями от 23.02.2011);

- Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями от 23.07.2013);

- Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями от 04.10.2014);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 23.06.2014);

- Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (с изменениями от 13.07.2015);

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (с изменениями от 02.05.2015);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (с изменениями от 01.02.2005);

- [Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации представления государственных и муниципальных услуг;](http://docs.cntd.ru/document/902228011)

[- Федеральный закон от 24  ноября 1995 года № 181-ФЗ "О  социальной  защите инвалидов в Российской Федерации»;](http://docs.cntd.ru/document/902228011) - Приказ Министерства культуры России от 16.11.2015 г. № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ»;

- Постановление 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»;

- Постановление Правительства РФ от 11.11.2005г. № 679 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставление государственных услуг)» (в ред. 16.05.2011);

- «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94)» (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);

- Уставом города Енисейска;

-  Уставами учреждений.

1.5. Музей осуществляет обслуживание посетителей. Результат предоставления муниципальной услуги:

– индивидуальное посещение стационарных экспозиций, передвижных и других временных выставок;

- экскурсионное и лекционное обслуживание;

- демонстрация музейных предметов через Интернет;

- публикация музейных предметов и музейных коллекций в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей;

- проведение тематических и культурно-просветительских мероприятий (образовательных программ, занятий).

1.6. Потребителями (пользователями) муниципальной услуги (далее – пользователи) являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации.

1.7. Муниципальная услуга включает в себя:

- в установленном порядке учет, хранение, консервацию и реставрацию предметов, находящихся в музейных, архивных и библиотечных фондах музея, в том числе предметов, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни;

- в установленном порядке осуществление коллекционирования и экспонирования оружия;

- комплектование музейных, архивных и библиотечных фондов музея, в том числе путем приобретения музейных предметов и музейных коллекций в установленном порядке, получения добровольных вкладов и пожертвований от юридических и физических лиц, а также в порядке наследования;

- мероприятия, направленные на осуществление мер по сохранению, использованию, популяризации объектов культурного наследия, находящихся на территории города Енисейска;

- выявление, собирание и изучение, и систематизация музейных предметов и музейных коллекций; формирование электронной базы данных, содержащей сведения об этих предметах;

- публикация музейных предметов и музейных коллекций;

- организация публичного показа музейных экспозиций, коллекций;

- осуществление в установленном порядке экспозиционно-выставочной деятельности в Российской Федерации и за рубежом;

- организация музейного обслуживания населения с учетом интересов и потребностей различных социально-возрастных и образовательных групп;

- организация работы лекториев, кружков, любительских объединений, а также иная музейно-педагогическая деятельность;

- культурно-массовое и туристско-экскурсионное обслуживание юридических и физических лиц, развитие современных форм музейного, экскурсионного, лекционного обслуживания, досуговой деятельности;

- консультативное обслуживание посетителей музея;

- осуществление в установленном законодательством порядке издательской и рекламно-информационной деятельности;

- организация совместной работы с научными и образовательными учреждениями;

- расширение выставочной деятельности, обмен экспозициями с другими музеями;

- повышение квалификации специалистов музея;

- осуществление научно-исследовательских работ в рамках установленных целей, задач и предмета деятельности музея согласно планам научно-исследовательских работ, утвержденных в установленном порядке, разработка научных концепций и программ развития музея, тематико-экспозиционных планов постоянных экспозиций и временных выставок;

- подготовка научных работ, каталогов, проспектов, монографий по профилю музея;

- выпуск сувениров, открыток, фотографий, репродукций, популяризирующих памятники истории и культуры, проведение выставок местных мастеров;

- разработка и реализация мероприятий по охране музейных предметов и коллекций;

- реализация предметов декоративно-прикладного искусства, и литературы по профилю музея,

- проведение выставок-продаж изделий народных промыслов,

- предоставление права на использование символики, изображений музейных предметов и музейных коллекций в рекламных целях юридическим и физическим лицам,

- оказание информационных услуг и составление исторических справок,

**-** фотосъемка в экспозиции музея любителями на фоне экспонатов, фотосъемка профессиональная, фотосъемка в музее и на экскурсии,

- фото в исторических и театральных костюмах, с использованием музейного предмета,

- видеосъемка любительская, видеосъемка профессиональная,

- ксерокопирование печатной продукции из фонда (кроме архивных документов),

- проведение мастер-класса,- проведение занятий по изготовлению русской народной куклы,

- изготовление кукол,

- совместное проведение выставок с иными организациями (определяется договором с учетом % участия).

**Раздел 2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

2.1.1. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами и должностными лицами музея, исполняющими муниципальную услугу, в ходе личного приема, с использованием почтовой и телефонной связи, электронной почты, а также на сайте администрации города Енисейска [www.eniseysk.com](http://www.eniseysk.com) , с помощью информационных материалов, средств массовой информации.

2.1.2. Муниципальная услуга предоставляется по адресу:

Красноярский край, г. Енисейск, ул. Кирова, 81

оф. 3-03 - администрация

оф.2-01 – читальный зал библиотеки фондов

Режим работы: понедельник – пятница с 9-00 до 17-15 часов, обед с 13-00 до 14-00

Номер телефона для справок:

 +7(39195)-2-20-29 – читальный зал библиотеки фондов (оф.2-01)

+7(39195)2-21-09 - администрация (оф. 3-03),

Электронный адрес: ekmmuzey@mail.ru

+7(39195)2-21-09 - ТИЦ (оф. 3-03)

Электронный адрес: ticionessi@mail.ru

Красноярский край, г. Енисейск, ул. Бабкина, 8

экспозиционно-выставочный отдел

Режим работы: вторник – воскресенье с 10-00 до 18-15 часов, без обеда

Номер телефона для справок: 8-(39195)-2-51-27.

Отдел  культуры и туризма  администрации г. Енисейска (далее – отдел культуры) обеспечивает организационное руководство, координацию и контроль за деятельностью учреждений. Адрес отдела культуры: 663180, Красноярский край, г. Енисейск, ул. Ленина, 101. тел. 8 (391 95) 2 49 78, 2 65 35; адрес электронной почта: enuprkult@mail.ru

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц должностные лица и специалисты музея информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании музея, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

2.1.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами 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, как работающих на данных момент, так и планируемых.

- правила посещения музея;

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

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги

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

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.3.1.Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом,

- нарушение Правил посещения музея;

- причинение ущерба музею;

- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги.

2.3.2.Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в суде.

2.3.3. Основания для отказа в приеме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.3.4. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги 10 минут.

2.3.5. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Поступившие запросы регистрируются в день их поступления.

2.3.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

2.3.6.1. Основными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- обеспечение возможности направления запроса в музей, предоставляющий услугу, по электронной почте;

- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в сети Интернет;

- продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками музея при предоставлении муниципальной услуги не более 20 минут.

2.3.6.2. Основными показателями качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность полученной информацией;

- положительные отзывы со стороны посетителей;

- количество публикаций в СМИ;

- возможность получения информации с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.4.Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ-13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994 №736 нормам охраны труда. Рабочие места специалистов музея оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

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

2.4.3. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- информационными стендами;

- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;

- первичными средствами пожаротушения;

- автоматической системой оповещения людей о ЧС.

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

2.5. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, 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.

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях муниципальных музеев.

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий.

Помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей, включая заявителей, использующих кресла-коляски.

В помещениях предоставления муниципальных услуг расположение интерьера, подбор и расстановка приборов и устройств, технологического и иного оборудования должны соответствовать пределам, установленным для зоны досягаемости заявителей, находящихся в креслах-колясках.

При невозможности создания в Учреждении условий для его полного приспособления с учетом потребностей инвалидов Учреждением проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объекту с учетом разумного приспособления.

Помещения для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, оснащаются соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

 Специалисты Учреждений оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги.

В зданиях Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, должен быть предусмотрен гардероб.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещения Учреждений, предоставляющих услугу, 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».

Помещения Учреждений, предоставляющих услугу, должны быть оборудованы отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной вывеской.

Помещения, в которых исполняется муниципальная услуга, должны содержать информационные стенды, организованные в соответствии с требованиями административного регламента, а также места для ожидания приёма заявителями и места для заполнения запросов, которые должны быть оборудованы местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации. Места ожидания и места для заполнения запросов должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Специалисты при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

Информационные стенды в Учреждениях, предоставляющих услугу, оборудуются в доступном для заявителя месте и содержат следующую обязательную информацию:

копия устава Учреждения;

административный регламент;

перечень муниципальных услуг, оказываемых Учреждением;

перечень структурных подразделений администрации, фамилия, имя отчество должностных лиц, номера телефонов должностных лиц;

порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги;

блок-схему, наглядно отображающую последовательность прохождения всех административных процедур;

сведения о графике (режиме) работы Учреждения;

образцы заполнения заявлений и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

почтовый адрес, номера телефонов, электронной почты Учреждения;

график приема граждан.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

При наличии на территории, прилегающей к Учреждению, мест для парковки автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

В Учреждениях обеспечивается:

допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории органа социальной защиты населения;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации муниципальной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

2.5. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов:

- билет государственного образца в музей, приобретенный в кассе музея, копия документа, подтверждающего оплату посещения по безналичному расчету.

- 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

- письменную заявку на проведение экскурсии;

- письмо о разрешении работы с материалами фондов;

- письмо об оказании методической помощи;

- письмо о консультации по вопросам профиля музея;

- письмо о составлении научной справки;

- письмо о проведении мероприятия в помещении музея;

- договор на оказание платной экскурсионной услуги по г.Енисейску

2.6. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе. Оплата платных услуг осуществляется в соответствии с приказом о платных услугах, утвержденном директором учреждения.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

3.1. Состав административных процедур

3.1.1.Основанием для оказания услуги является муниципальное задание на оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги Блок-схема представлена в Приложении № 1 к административному регламенту состоит из следующих процедур:

- прием заявки от юридических лиц или физических лиц (индивидуальных или групповых посетителей),

- предоставление билетов,

- публичный показ музейных предметов и музейных коллекций.

Для оказания муниципальной услуги на платной и частично платной основе юридическими или физическими лицами подается заявка на предоставление муниципальной услуги.

Заявка на предоставление муниципальной услуги подается посредством личного приема, телефонной связи, электронной почты.

Заявка принимается должностным лицом, определенным руководителем музея.

На основании данной заявки должностным лицом оформляется запись с определением даты и времени предоставления муниципальной услуги.

Результатом данной муниципальной услуги является получение посетителями услуги права на публичный осмотр музейных предметов и музейных коллекций.

3.1.2. Проведение публичного показа музейных предметов и музейных коллекций.

Основанием для начала действия является наступление даты и времени проведения мероприятий, личного общения получателя услуги в музей, предоставляющий муниципальную услугу, предъявление документов.

Муниципальная услуга предоставляется в следующих формах: просветительные экскурсии, лекции, иные мероприятия, обучающие семинары, круглые столы, просветительные акции с использованием видео-показов; конференций.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется персоналом музея, а так же силами специалистов, обладающими соответствующими знаниями.

Мероприятия проводятся с учетом возрастных особенностей посетителей.

Результатом данной административной процедурой является:

- проведение экскурсий и иных просветительских музейных мероприятий;

- предоставление доступа к музейным предметам и коллекциям посредством экспозиций и выставок.

Муниципальная услуга может быть предоставлена вне учреждения по заявке получателя муниципальной услуги.

Раздел 4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

4.1.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором музея путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами музея положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Красноярского края и города Енисейска, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятие ими решений.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение и внеплановых проверок музея учредителем организации, контрольными органами согласно действующему законодательству.

4.2.2. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности музея; установленные формы отчетности о предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу и по результатам проверок и анализа выполнения муниципального задания должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии.

4.3. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Пользователи музея могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действий, нарушении срока выполнения услуги, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламента, Правил пользования музеем лично, по телефону и по электронной почте музея.

 Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих»

5.1. Действия (бездействия) и решения должностных лиц музея, ответственных за предоставление муниципальной услуги, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.2. Получатели муниципальной услуги вправе обжаловать действие (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги:

1) директору музея;

2) начальнику отдела культуры и туризма администрации города Енисейска (далее – контролирующий орган);

3) заместителю главы администрации города Енисейска по социальным вопросам.

5.2.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное заявление (предложение, обращение), в том числе в электронной форме.

5.2.2. Случаи, при наличии которых заявитель вправе подать жалобу:

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

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

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

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

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

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

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2.3. Жалоба, поступившая в музей, предоставляющий муниципальную услугу или контролирующий орган, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации.

5.2.4. Жалоба на отказ в приеме документов у заявителя должна быть рассмотрена в 5-дневный срок со дня ее регистрации.

5.3. Жалоба должна содержать:

 1) наименование музея, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица музея, предоставляющего муниципальную услугу или контролирующего органа, 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) музея, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица музея, предоставляющего муниципальную услугу или контролирующего органа;

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

Форма обращения, жалобы (претензии) на действия (бездействие) и (или) решение должностных лиц, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги (Приложение №2 к данному регламенту);

 5.4. По результатам рассмотрения жалобы музей, предоставляющий муниципальную услугу или контролирующий орган, принимает одно из следующих решений:

 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных музеем, предоставляющим муниципальную услугу или контролирующим органом, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

 5.5. 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.

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

Приложение №1

 к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги

«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

муниципальным бюджетным учреждением культуры

«Енисейский краеведческий музей им. А.И. Кытманова»

|  |
| --- |
| Обращение пользователя (подача заявки) |
| Личное | По телефону | Письменное | Через Интернет |

Знакомство с тарифами на платные услуги и правилами, выбор формы получения услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Приобретение билетов, для получения услуги.(индивидуальное посещение, либо посещение в составе экскурсантов) | Отказв предоставлении услуги по причинам указанным в Стандарте |

|  |
| --- |
| Получение муниципальной услуги  |

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

Приложение №2

 к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

Форма обращения, жалобы (претензии)

на действия (бездействие) и (или) решение должностных лиц, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

 Куда:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование должности лица

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

 наименование юридического лица

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

адрес юридического лица

телефон факс

адрес электронной почты

 От кого: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество)

Адрес Телефон

 Адрес электронной почты

Обращение, жалоба (претензия) на действия (бездействие) и (или) решение должностного лица муниципального учреждения культуры

 Текст сообщения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

основание обращения, жалобы (претензии) (т.е. указание действия (бездействия) или решения, которое обжалуется, когда и кем оно совершалось (должность, фамилия, имя, отчество должностного лица

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

факты и обстоятельства, свидетельствующие о незаконности или необоснованности действия (бездействия) или решения;

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

документы, которыми подтверждаются факты, изложенные в основании обращения, жалобы (претензии); изложение требования.

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

 (наименование

 должности) (подпись) (расшифровка подписи)

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

 (дата)