



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
БОЛЬШЕМУРТИНСКОГО РАЙОНА  
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

05 03 2019г.

пгт. Большая Мурта

№ 203

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения муниципальным бюджетным учреждением культуры «Большемуртинский краеведческий музей»

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжения Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 №1993-р о сводном перечне первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде в части музейного обслуживания населения, в соответствии с Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Большемуртинский краеведческий музей», ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения муниципальным бюджетным учреждением культуры «Большемуртинский краеведческий музей» согласно приложению.

2. Считать утратившими силу постановления администрации Большемуртинского района:

от 15.02.2013 №117 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения муниципальным бюджетным учреждением культуры «Большемуртинский краеведческий музей»;

от 18.02.2014 №182 «О внесении изменений в постановление администрации Большемуртинского района от 15.02.2013 № 117 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения муниципальным бюджетным учреждением культуры «Большемуртинский краеведческий музей»;

от 13.05.2016 №182 «О внесении изменений в постановление администрации Большемуртинского района от 15.02.2013 № 117 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения муниципальным бюджетным учреждением культуры «Большемуртинский краеведческий музей».

3. Определить директора муниципального бюджетного учреждения культуры «Большемуртинский краеведческий музей» Маматову С.А. уполномоченным по предоставлению муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения муниципальным бюджетным учреждением культуры «Большемуртинский краеведческий музей».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района Гриц С.В.

5. Постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования) в установленном порядке.

Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«Музейное обслуживание населения муниципальным бюджетным учреждением  
культуры «Большемуртинский краеведческий музей»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальным бюджетным учреждением культуры «Большемуртинский краеведческий музей» (далее – Учреждение) муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения муниципальным бюджетным учреждением культуры «Большемуртинский краеведческий музей» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности данной услуги, создания комфортных условий для получения данной услуги (далее – Регламент).

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при организации музейного обслуживания населения.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями данной услуги являются (далее – Заявители):

- юридические лица при реализации ими прав на музейное обслуживание;
- граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, проживающие на территории Большемуртинского района Красноярского края;
- иногородние граждане;
- лица без гражданства, которые обслуживаются в Учреждении в соответствии с Уставом Учреждения.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в Учреждении:  
адрес учреждения: 663060, Красноярский край, пгт. Большая Мурта, пер. Центральный, 8;  
электронная почта: [b-mkm@mail.ru](mailto:b-mkm@mail.ru);  
график работы:
  - вторник – пятница: с 09-00 до 18-00,
  - суббота: с 09-00 до 17-00,
  - воскресенье, понедельник – выходные дни.
- посредством использования средств телефонной связи: 8 (39198) 33-0-54;
- посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации;
- путем размещения информации в открытой и доступной форме в информационной телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте администрации Большемуртинского района - <http://www.bmurta.ru>, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг Российской Федерации - <http://www.gosuslugi.ru>, на Региональном портале государственных услуг Красноярского края - <http://www.gosuslugi.krskstate.ru>;
- иным, не запрещенным законом способом.

1.4. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить:

- при личном посещении Учреждения;
- посредством телефонной связи;
- посредством почтовой связи;
- посредством электронной почты.

1.5. Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность, четкость и полнота изложения информации;
- наглядность, удобство и доступность;
- оперативность предоставления.

1.6. При обращении Заявителя за информацией о муниципальной услуге предоставление документов не требуется.

1.7. Информацию о процедуре предоставления данной услуги предоставляют должностное лицо, сотрудники Учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги. Должностное лицо, сотрудники Учреждения, осуществляющие индивидуальное устное информирование, принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Время индивидуального устного информирования не может превышать 30 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

При невозможности сотрудника Учреждения самостоятельно ответить на поставленный вопрос заинтересованному лицу, сотрудник сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.7. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица Учреждения, исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается руководителем Учреждения. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в течение пяти дней со дня принятия решения по такому обращению.

1.8. При проведении мероприятий музей предоставляет населению информацию с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия, основных пунктов программы мероприятия, контактного телефона для справок не менее чем за 7 дней до проведения массового мероприятия.

1.9. Тексты информационного материала печатаются на русском языке – государственном языке Российской Федерации, удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места информационного материала выделяются полужирным шрифтом и цветом.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Музейное обслуживание населения муниципальным бюджетным учреждением культуры «Большемуртинский краеведческий музей».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги в Большемуртинском районе Красноярского края осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Большемуртинский краеведческий музей».

2.2.2. Учредителем Учреждения является администрация Большемуртинского района Красноярского края.

2.3. При предоставлении муниципальной услуги Учреждение может осуществлять взаимодействие со следующими службами, организациями и учреждениями:

- отдел культуры и кино администрации Большемуртинского района;

- муниципальные бюджетные учреждения культуры Большемуртинского района.

Запрещается требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, утвержденный Большемуртинским районным Советом депутатов.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- проведение обзорных, тематических и интерактивных экскурсий, лекций, выставок, музейных мероприятий;

- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Положительный результат предоставления муниципальной услуги:

2.5.1. Обеспечивает:

- расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения Большемуртинского района;

- своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующих услугах;

- эстетичность, комфортность, социальную адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность услуг.

2.5.2. Способствует:

- поднятию жизненного тонуса населения;

- содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;

- повышению культурной активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

2.6. Срок предоставления муниципальной услуги.

Точность и своевременность предоставления муниципальной услуги предполагает, что Учреждение должно оказывать выбранный Заявителем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания муниципальных услуг или договором об оказании муниципальных услуг.

2.7. Перечень правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изм. и доп.), (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 46, ст. 2615);

- Федеральный закон от 26.05.1996 №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изм. и доп.), ("Российская газета" от 04.06.1996, №104; Ведомости Федерального Собрания Российской Федерации, 1996, № 16, ст. 625; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, №22, ст. 2591);

- Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изм. и доп.), ("Российская газета" от 02.12.1995, № 234; Ведомости Федерального Собрания Российской Федерации, 1995, №34, ст. 1558; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563);

- Закон Российской Федерации от 15.04.1993 №4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изм. и доп.), ("Российская газета", от 15.05.1993 №92);

- Федеральный закон от 22.10.2004 №125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изм. и доп.), (текст Федерального закона опубликован в "Парламентской газете" от 27.10.2004 №201; в "Российской газете" от 27.10.2004 №237; в Собрании законодательства Российской Федерации от 25.10.2004 №43 ст. 4169);

- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изм. и доп.); ("Собрание законодательства Российской Федерации", 06.10.2003, № 40, ст. 3822; "Парламентская газета", от 08.10.2003 №186; "Российская газета" от 08.10.2003, №202);

- Федеральный закон от 25.06.2002 №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (с изм. и доп.), ("Парламентская газета" от 29.06.2002 №120-121; "Российская газета" от 29.06.2002 №116-117; "Собрание законодательства Российской Федерации" от 01.07.2002 №26, ст. 2519);

- Федеральный закон от 12.01.1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (с изм. и доп.), ("Собрание законодательства Российской Федерации" от 15.01.1996 №3, ст. 145; "Российская газета" от 24.01.1996 № 14);

- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ, «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», («Российская газета» от 30.07.2010 №168) (далее – Закон);

- Федеральный закон от 01.12.2014 №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов;

- Приказ Минкультуры России от 17.12.2015 №3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам» (Зарегистрировано в Минюсте России 21.03.2016 №41472);

- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 №736), «Библиотека и закон», выпуск 21/2, 2006;

- Постановление администрации Большемуртинского района от 30.03.2011 №269 «Об утверждении Устава муниципального бюджетного учреждения культуры «Большемуртинский краеведческий музей»;

- Постановление администрации Большемуртинского района от 02.05.2012 №540 «Об утверждении Порядка разработки административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Большемуртинский район Красноярского края».

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

Для предоставления муниципальной услуги Заявителем представляются:

- заявка (приложение № 1 к Регламенту). Заявка может быть подана как в устной (при личном обращении, по телефону), так и в письменной форме (почтовым отправлением, посредством электронной почты).

2.9. Документ, представляемый Заявителем, должен соответствовать следующим требованиям:

- заявка должна быть написана на русском языке;

- текст заявки должен быть написан разборчиво, в заявке нет подчисток, приписок, исправлений;

- документ не имеет серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать его содержание;

- документ соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

2.10. Для предоставления муниципальной услуги предоставление документов, находящихся в распоряжении других государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, не требуется.

Запрещается требовать от Заявителей:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными

правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу и (или) подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в пункте 6, части 1, статьи 7 Федерального Закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Закона, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Закона, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.11. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Перечень оснований для отказа в приеме документов:

- если в заявке 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 с одновременным уведомлением Заявителя, направившего заявку, о недопустимости злоупотребления правом.

- если текст заявки не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- несвоевременная подача заявки на экскурсию или другое мероприятие;

- отсутствие тематики экскурсии, указанной Заявителем в заявке;

- заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени Учреждения;
- отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый Заявителем день и час экскурсионного посещения Учреждения;
- возникновение чрезвычайных или непредвиденных ситуаций;
- если Заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- если одежда Заявителя имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) одежды других участников мероприятия и имущества Учреждения.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

2.13. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.14. Срок ожидания в очереди при подаче письменной заявки не должен превышать 10 минут. Время ожидания начала экскурсии, лекции, мероприятия не должно превышать 15 минут с момента прихода в Учреждение организованной группы.

2.15. Заявка о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в Журнале регистрации экскурсий. Максимальное время приема и регистрации заявки 15 минут.

2.16. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.16.1. Учреждение должно быть расположено в специально предназначенном или приспособленном здании, доступном для населения и оснащенном телефонной связью. Центральный вход в Учреждение должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

2.16.2. Рабочие места сотрудников Учреждения оборудуются:

- рабочими столами и стульями (не менее одного комплекта на одно должностное лицо);
- персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных (один рабочий персональный компьютер на одно должностное лицо);
- средствами связи;
- канцелярскими принадлежностями;
- оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление муниципальной услуги;

2.16.3. Прием индивидуальных посетителей производится в служебном помещении директора, места приема дополнительно оборудуются столами и стульями.

2.16.4. Требования к экспозиционным и выставочным залам:

- цельность архитектурно-планировочного построения экспозиции;
- выразительная художественная форма подачи всей экспозиции и отдельных материалов в соответствии со структурой и тематико-экспозиционным планом;
- создание комфортных условий для посетителей: продуманные графики и маршруты движения, качественное освещение, возможность индивидуального осмотра и в составе экскурсионных групп, учет интересов разных категорий посетителей;
- меры по сохранности от преждевременного изнашивания и повреждения представленных экспонатов: освещение, температурно-влажностный режим, меры охраны от хищений и возгорания.

2.16.5. При проведении экскурсий и массовых мероприятий в помещении Учреждения должны соблюдаться следующие требования:

- в помещении Учреждения должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи участникам экскурсии или мероприятия. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

- персонал Учреждения обязан отвечать на вопросы посетителей по существу, либо указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде);

- в помещении Учреждения в момент проведения экскурсий и мероприятий, двери выходов не должны быть заперты на замки и запоры. На путях эвакуации не должны устанавливаться турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания;

- здание Учреждения должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения, а также обеспечено услугами вневедомственной охраны.

2.17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги в части обеспечения доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.17.1. Возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории объектов, на которых предоставляется услуга, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с помощью должностных лиц Учреждения, предоставляющей услугу.

2.17.2. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях, в которых предоставляется услуга.

2.17.3. Надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам, в которых предоставляется услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности.

2.17.4. Допуск в помещения, в которых оказывается муниципальная услуга, сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

2.17.5. Допуск на объекты, на которых предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

2.17.6. Оказание должностными лицами Учреждения, которая предоставляет услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.18. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

2) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

3) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

4) исключение необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги;

5) отсутствие жалоб со стороны заявителей на нарушение требований настоящего Регламента.

2.19. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

2.19.1. Муниципальная услуга в структурном подразделении краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в п. Большая Мурта Большемурутинского района не предоставляется.



2.19.2. Заявитель имеет возможность ознакомиться на Едином портале государственных и муниципальных услуг Российской Федерации, на портале государственных и муниципальных услуг Красноярского края с настоящим административным регламентом, перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, сроком предоставления услуги, получить в электронном виде бланк и образец заполнения заявления, необходимого для получения муниципальной услуги.

### 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявки о предоставлении муниципальной услуги;
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, лекции, выставки и музейные мероприятия или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- уведомление Заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги.

Блок-схема последовательности административных процедур предоставления муниципальной услуги приводится в приложении №2 к настоящему Регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявки о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в Учреждение. Заявка может быть подана как при личном обращении, так и направлена почтовой, электронной почтой.

3.2.2. Сотрудник Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает и регистрирует заявку в день ее поступления в Журнале регистрации экскурсий. Максимальное время приема и регистрации заявки 15 минут.

3.2.3. При поступлении в Учреждение заявки по электронной почте, Заявителю направляется уведомление о приеме заявки к рассмотрению. Принятая к рассмотрению заявка распечатывается, и в дальнейшем работа с ней ведется в установленном порядке.

3.2.4. На экскурсию Заявитель может договориться не позднее 3-х дней до ее предполагаемой даты. На лекцию необходимо договориться не позднее 7-х дней до ее предполагаемой даты.

3.2.5. Результатом административной процедуры является принятая и зарегистрированная заявка о предоставлении муниципальной услуги.

3.3. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, лекции, выставки или музейные мероприятия или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры, является принятая и зарегистрированная заявка.

3.3.2. Сотрудник Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявку на предмет возможности оказания муниципальной услуги.

3.3.3. Для принятия решения сотрудник Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, изучает график проведения экскурсий в Учреждении, календарь рабочего времени, график экспозиций, загруженность экскурсоводов, перечень тематики проводимых экскурсий, лекций, выставок и музейных мероприятий.

3.3.4. На основании полученных сведений сотрудник Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, устанавливает возможность предоставления муниципальной услуги либо основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.5. Если установлена возможность предоставления муниципальной услуги, в Журнал регистрации экскурсий вносится запись с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации.

3.3.6. Если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в Журнале регистрации экскурсий напротив регистрационного номера заявки делается соответствующая запись.

3.3.7. Критерием принятия решения является отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.8. Результатом данной административной процедуры является внесение в Журнал регистрации экскурсий записи на обзорную, тематическую или интерактивную экскурсию, лекцию, выставку, музейное мероприятие либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4. Уведомление Заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является внесение в Журнал регистрации экскурсий записи на обзорную, тематическую или интерактивную экскурсию, лекцию, выставку или музейное мероприятие либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.2. Сотрудник Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, уведомляет Заявителя в форме, указанной Заявителем (по телефону, почтовым отправлением, факсимильной связью, по электронной почте), о результате предоставления муниципальной услуги.

3.4.3. Срок выполнения данной административной процедуры - в течение 1 рабочего дня с момента подачи заявки Заявителем.

3.4.4. В случае если провести экскурсию, лекцию, выставку, музейное мероприятие, на которые подана заявка, в заранее забронированный день и час не представляется возможным, сотрудник Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обязан известить об этом Заявителя и предложить другую дату и/или время проведения экскурсии, лекции, выставки, музейного мероприятия.

3.4.5. Если Заявитель не может в назначенное время прибыть на экскурсию, лекцию, выставку, музейное мероприятие он должен известить об этом Учреждение не позднее, чем за 1 (один) день до назначенного времени начала экскурсии, лекции, выставки, музейного мероприятия. В противном случае заявка аннулируется.

3.4.6. Критерием принятия решения является возможность проведения экскурсии, лекции, тематического мероприятия, на которые подана заявка, в обозначенный в заявке день и час.

3.4.7. Результатом выполнения данной административной процедуры является уведомление Заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги.

#### 4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников Учреждения.

4.2. Мероприятия по контролю за предоставлением муниципальной услуги проводятся в форме инспекционных проверок (плановых и оперативных). Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий Учреждения.

4.3. Оперативные проверки проводятся в случае поступления в администрацию Учреждения обращений Заявителей с жалобами на нарушение их прав и прав Заявителей муниципальной услуги, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

4.4. Для проведения проверки администрацией Учреждения создается комиссия в составе председателя и членов комиссии. Число членов комиссии не может быть менее 3 человек. Контроль осуществляется на основании приказа директора Учреждения.

4.5. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются недостатки и предложения по их устранению.

4.6. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Закона, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) Администрации, должностных лиц либо муниципальных служащих Администрации, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Закона, или их работников в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействие) должностных лиц Администрации, муниципальных служащих Администрации обжалуются в порядке подчиненности заместителю администрации района.

Жалоба на решения и действия (бездействие) заместителя администрации района подается в порядке подчиненности на имя Главы района.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, подаются руководителям этих организаций.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего Администрации может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по

почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является в том числе:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами 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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 настоящего Закона. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Закона.

5.5. Содержание жалобы включает:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, их работников.

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

5.6. Заявители имеют право обратиться в Администрацию за получением информации и документов, необходимых для обоснования рассмотрения жалобы.

5.7. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней с даты ее регистрации.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока внесения таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней с даты ее регистрации.

5.8. Письменные жалобы не рассматриваются в следующих случаях:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а также сообщается по электронной почте (при наличии такой информации и если указанные данные поддаются прочтению);

- жалоба повторяет текст предыдущего обращения, на которое заинтересованному лицу давался письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В случае поступления такой жалобы заинтересованному лицу направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

5.9.1. 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;

5.9.2. в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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 статьи 11.2 Закона, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9.3. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в подпункте 5.9.1. дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, 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.

5.9.4. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в подпункте 5.9.2. даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Музейное обслуживание населения  
муниципальным бюджетным учреждением  
культуры «Большемуртинский краеведческий  
музей»

Директору

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*(наименование учреждения культуры)*

\_\_\_\_\_

*(фамилия, имя, отчество)*

\_\_\_\_\_

*(юридическое или физическое лицо)*

\_\_\_\_\_

*(место регистрации, адрес)*

### ЗАЯВКА

Прошу Вас записать на обзорную, тематическую, интерактивную экскурсию, лекцию, выставку, музейное мероприятие (нужное подчеркнуть) на тему:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*(дата)*

\_\_\_\_\_

*(подпись)*

Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Музейное обслуживание населения

Блок-схема последовательности административных процедур предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения муниципальным бюджетным учреждением культуры «Большемуртинский краеведческий музей»

