

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
БОЛЬШЕМУРТИНСКОГО РАЙОНА  
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« 15» февраля 2013г.      пгт. Большая Мурта      № 117

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 утратившим силу постановление администрации Большемуртинского района №1089 от 16.11.2010 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения».

3. Определить директора муниципального бюджетного учреждения культуры «Большемуртинский краеведческий музей» Селютину О.Н. 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 со дня его официального опубликования (обнародования) в установленном порядке.

Глава администрации района

А.Г. Медведев

Приложение  
к постановлению администрации  
Большемуртинского района  
«15» февраля 2013г. № 117

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. Письменные обращения заинтересованных лиц о порядке предоставления муниципальной услуги рассматривает должностное лицо Учреждения, участвующее в ее предоставлении, и направляет письменный

ответ на обращение почтовым отправлением либо посредством электронной почты, на сайт пользователя, с учетом пожеланий заявителей, в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня регистрации обращения.

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);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (с изм. и доп.), ("Собрание законодательства Российской Федерации" от 22.11.1999 №47, ст. 5702; "Российская газета" от 03.12.1999 № 240);

- 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»;

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

- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования Большемуртинский район.

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».

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. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случае:

- несвоевременной подачи 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.

2.10. 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.

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

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. 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).

2.12.2. 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;

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

2.12.4. 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.

2.12.5. 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.

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

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.

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) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица, сотрудников учреждения, предоставляющих муниципальную услугу

5.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования Заявителем являются решения и действия (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, сотрудников Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами;
- отказ Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые директором Учреждения, подаются на имя начальника отдела культуры и кино администрации Большемуртинского района либо на имя заместителя главы администрации Большемуртинского района по социальным вопросам, либо на имя главы администрации Большемуртинского района.

5.4. Жалоба может быть направлена:

- по почте:

663060, Красноярский край, п.г.т. Большая Мурта, пер. Центральный, 8 (Учреждение);

663060, Красноярский край, п.г.т. Большая Мурта, ул. Кирова, 7 (отдел культуры и кино администрации Большемуртинского района);

663060, Красноярский край, п.г.т. Большая Мурта, ул. Кирова, 8 (администрация Большемуртинского района);

- по электронной почте: [b-mkm@mail.ru](mailto:b-mkm@mail.ru);

- с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официального сайта Большемуртинского района: [www.bmurta.ru](http://www.bmurta.ru);

- единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг;

- при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица, сотрудников Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество, 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 которому должен быть направлен ответ Заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, сотрудников Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу.

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, сотрудников Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.6. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление письменного или устного обращения с жалобой на

действия (бездействие) и решения Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, сотрудников Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.7. Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня её 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 Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.9. настоящего раздела, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования Заявитель вправе обратиться в суд на любой стадии рассмотрения спорных вопросов в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

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  
муниципальным бюджетным учреждением  
культуры «Большемуртинский краеведческий  
музей»

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

