

|  |
| --- |
| **Администрация Сорочинского городского округа Оренбургской области**  **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е** |

от 25.12.2015 № 809-п

Об утверждении административного

регламента предоставления

муниципальной услуги

«Музейное обслуживание населения»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 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», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011г. №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Законом Оренбургской области от 15.12.2014 № 2824/781 – V-ОЗ «Об объединении муниципальных образований Сорочинского района с городским округом город Сорочинск», решением Сорочинского городского Совета от 30.03.2015 № 382 «Об утверждении структуры администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области», постановлением администрации города Сорочинска от 15.06.2012г. № 121-п «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов исполнения муниципальных функций», руководствуясь статьями 32, 35, 40 Устава муниципального образования Сорочинский городской округ Оренбургской области, администрация Сорочинского городского округа Оренбургской области постановляет:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление главы администрации города Сорочинска от 14.03.2013г. № 59-п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Отдела по культуре и искусству администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области Вагину Н.В.

Глава муниципального образования

Сорочинский городской округ Т.П. Мелентьева

Разослано: в дело, прокуратуре, Отделу по культуре и искусству администрации, МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа», Павловой Е.А., Вагановой Е.В.

Приложение к постановлению

администрации Сорочинского

городского округа

Оренбургской области

от 25.12.2015 №809-п

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Музейное обслуживание населения»**

1. Общие положения

* 1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения» разработан в целях доступности и повышения качества оказания муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность оказания услуги, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации музейного обслуживания населения (далее – регламент).

Применяемые понятия и определения:

В настоящем регламенте используются следующие понятия:

*Муниципальная услуга* – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством.

*Административное действие* – предусмотренное настоящим регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

*Должностное лицо* – лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

*Пользователь муниципальной услуги* - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами музея, независимо от организационно-правовой формы, от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

*Музей* – учреждение культуры, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций, а также деятельность по охране объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории городского округа.

*Музейная деятельность* – сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории городского округа.

*Экспонирование* – вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации и выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.).

*Экскурсия* – вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

*Стационарная экспозиция* - часть музейного собрания, выставленная для обозрения.

*Музейный предмет* - культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление.

*Музейная коллекция* - совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам.

* 1. Круг заявителей: физические и юридические лица, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной или письменной форме.
  2. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги:

Юридический адрес МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа»

461900, Оренбургская область, город Сорочинск, улица Красноармейская, 5

Телефон (факс): 8 (35346) 4-14-84,

E-mail: kraimuzeisor@ro.ru

Время работы:

Понедельник – пятница: с 09.00 до 18.00 часов

Обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00 часов.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, местах нахождения и графиках работы учреждения, обращение в которое необходимо для предоставления услуги, предоставляется посредством размещения на официальном сайте администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области (www.[sorochinsk56.ru](http://sorochinsk56.ru/index.php?id=17)), на информационном стенде в учреждении, рекламных объявлений в справочных изданиях, консультации сотрудниками с использованием средств телефонной связи (8 (35346) 4-14-84), электронного информирования (E-mail: kraimuzeisor@ro.ru).

Порядок, форма размещения информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

информацию о музее;

информацию о заявителях (получателях муниципальной услуги);

информацию о необходимых документах для предоставления муниципальной услуги;

информацию о сроке предоставления муниципальной услуги;

информацию о результате предоставления муниципальной услуги;

информацию о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

информацию об адресе места приема документов для предоставления муниципальной услуги и график приема документов;

информацию о местоположении, графике (режиме) работы, номерах телефонов организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе отказа в приеме документов;

порядок обжалования действий (бездействия), принимаемых решений сотрудниками библиотек;

текст регламента (полная версия - на официальных сайтах администрации Сорочинского городского округа, Отдела по культуре и искусству, извлечения - на информационном стенде);

- формы и бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Музейное обслуживание населения».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Услуга предоставляется Отделом по культуре и искусству администрации Сорочинского городского округа в лице МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- организация культурного досуга жителей и гостей Сорочинского городского округа;

- обеспечение публичного доступа к музейным ценностям;

- сохранность музейного фонда;

- осуществление просветительской деятельности.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком и планом работы музея, размещенными на информационном стенде и на сайте (портале) администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области. В зависимости от пожеланий заявителей и режима работы музея и выставок, муниципальная услуга предоставляется как незамедлительно, так и через определённый срок, установленный заявителем по согласованию с должностным лицом музея.

Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет от 30 до 50 минут, количество экскурсантов в группе должно составлять не менее 2 человек.

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

Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993г. (Текст Конституции опубликован в "Российской газете" от 25 декабря 1993 г. N 237),

Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Текст Закона опубликован в Ведомостях Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 19 ноября 1992 г. N 46 ст. 2615, в "Российской газете" от 17 ноября 1992 г. N 248),

Федеральным Законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (Текст Федерального закона опубликован в "Российской газете" от 4 июня 1996 г., в Собрании законодательства Российской Федерации от 27 мая 1996 г. N 22, ст. 2591);

Федеральным законом от 25 июня 2002 года №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (Текст Федерального закона опубликован в "Российской газете" от 29 июня 2002 г. N 116-117, в "Парламентской газете" от 29 июня 2002 г. N 120-121, в Собрании законодательства Российской Федерации от 1 июля 2002 г. N 26 ст. 2519);

Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Текст Федерального закона опубликован в "Российской газете" от 8 октября 2003 г. N 202, в "Парламентской газете" от 8 октября 2003 г. N 186, в Собрании законодательства Российской Федерации от 6 октября 2003 г. N 40 ст. 3822);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 г. №179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации» (Текст постановления опубликован в "Российской газете" от 5 марта 1998 г., в Собрании законодательства Российской Федерации от 23 февраля 1998 г., N 8, ст. 949);

Законом Оренбургской области от 6 июля 2009 г. N 3041/666-IV-ОЗ "О музейном деле в Оренбургской области" (принят Законодательным Собранием Оренбургской области 17 июня 2009 г. Бюллетень Законодательного Собрания Оренбургской области от 17.06.2009г. );

Законом Оренбургской области от 4 июля 2005 г. N 2352/428-III-ОЗ "О культурной деятельности в Оренбургской области" (принят Законодательным Собранием Оренбургской области 21 июня 2005 г., газета «Южный Урал» от 30.07.2005г. № 148);

Уставом муниципального образования «Сорочинский городской округ Оренбургской области» (принят решением Сорочинского городского Совета депутатов № 383 от 30 марта 2015 года);

Уставом МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа» от 22.06.2015 года;

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В зависимости от вида обеспечения доступа к музейным ценностям заявитель представляет в музей:

- для проведения экскурсии – устную или письменную заявку (в свободной форме) на проведение экскурсии;

- для работы с материалами фондов и для проведения мероприятия в помещении музея – письменную заявку.

При коллективном обращении заявителям необходимо направить (представить) в музей предварительную заявку по телефону либо лично (в свободной форме с указанием заявителя, его контактов, информации о цели посещения музея).

При личном устном обращении в музей документы не требуются.

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

если в запросе заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей, такое заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если текст запроса (либо документов, приложенных к нему) не поддается прочтению, ответ на запрос не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в запросе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, и при этом в не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в одно и тоже учреждение; о данном решении уведомляется заявитель, направивший запрос;

если фамилии, имена и отчества заявителей, адрес их места жительства не написаны полностью;

если имеются документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

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

- несоблюдение гражданами, пользующимися муниципальной услугой МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа», правил поведения в МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа»;

- нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- противоправные и общественно опасные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу музея, сотрудникам музея и другим получателям муниципальной услуги;

- потребитель услуги в одежде с неприятным запахом, сильно загрязнённой, что может привести к порче (загрязнению) имущества учреждения;

- при отсутствии свободных мест в залах музея;

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

- наличие у заявителя ручной клади и предметов больших размеров, которые могут повлечь принесение вреда имуществу музея, сотрудникам музея и другим получателям муниципальной услуги.

Оказание муниципальной услуги приостанавливается на время переэкспозиции и в соответствии с графиком работы музея, утверждённым директором музея.

2.9.Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания:

муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

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

Под запросом в настоящем регламенте понимается обращение заявителя с целью обеспечения доступа к музейным ценностям;

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса составляет не более 10 минут;

Максимальное срок получения результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 50 минут (время проведения экскурсии).

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

Письменный запрос или запрос, поступивший по телефону, регистрируется в течение 15 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

Здание музея должно быть удобно расположено, с учётом его доступности на общественном транспорте, снабжено системой простых и понятных указателей, иметь специальные приспособления и устройства для доступа заявителей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы*,* перила, держатели, ограждения, таблички). Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение) и телефонной связью.

Центральный вход в здание музея должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании и режиме работы музея.

В помещениях музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма заявителей (входная зона), справочно-информационная зона.

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

информацию о музее;

информацию о заявителях (получателях муниципальной услуги);

информацию о необходимых документах для предоставления муниципальной услуги;

информацию о сроке предоставления муниципальной услуги;

информацию о результате предоставления муниципальной услуги;

информацию о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

информацию об адресе места приема документов для предоставления муниципальной услуги и график приема документов;

информацию о местоположении, графике (режиме) работы, номерах телефонов организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе отказа в приеме документов;

порядок обжалования действий (бездействия), принимаемых решений сотрудниками библиотек;

текст регламента (полная версия - на официальных сайтах администрации Сорочинского городского округа, Отдела по культуре и искусству, извлечения - на информационном стенде);

формы и бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги (при наличии таковых).

Площадь, занимаемая музеем, должна обеспечивать размещение работников музея и заявителей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

В здании музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

- экспозиционные (выставочные) залы;

- служебные помещения.

По размерам и состоянию помещения музея должны отвечать правилам противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг. В музее должны быть приняты все меры по обеспечению безопасности пользователей и персонала, защиты музейных ресурсов.

Основной перечень оснащения музея составляет следующее оборудование:

- в экспозиционных залах: витрины, подиумы;

- в служебных помещениях: компьютерная и копировально-множительная техника, стеллажи.

Вход и выход из помещения, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются соответствующими указателями.

В помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников учреждения.

В музее оборудованы столами и стульями зона ожидания и места для работы с документами музея. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом комфортности предоставления муниципальной услуги и требований СанПиН.

Рабочие места работников оснащаются табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», 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.

2.13. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются: объём музейного фонда (не менее 330), наличие жалоб потребителей на качество оказания услуг (не более 5), доля положительных отзывов о деятельности музея от общего количества отзывов (не менее 60%).

2.14. Требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Муниципальная услуга в электронной форме не предоставляется.

3. Состав, последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур

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

- проведение коллективных экскурсий, чтение лекций и проведение музейных занятий;

- предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам индивидуальным посетителям;

- предоставление информации по истории и краеведению, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея;

а) Проведение коллективных экскурсий, чтение лекций и проведение музейных занятий.

Основанием для начала административного действия являются: личное обращение заявителя, поступление заявки по телефону, факсу, электронной почте.

Лицо, ответственное за административное действие, директор МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа».

Экскурсионная группа должна составлять не менее 2 человек и не более 27 человек.

Перед началом экскурсии группа должна ознакомиться с Правилами поведения в музее, размещенными на информационном стенде.

Лектор-экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии, и компетенции музея).

Продолжительность экскурсии:

- для совершеннолетних посетителей – не менее 40 минут;

- для несовершеннолетних – не более 30 минут.

Результатом административного действия является получение заявителями достоверной и исчерпывающей информации по тематике экскурсии, лекции, занятия.

б) Предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам индивидуальным посетителям.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в Музей.

Лица, ответственные за административное действие – директор МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа».

Заявители вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать помещения Музея для осмотра экспозиций.

Персонал Музея, в том числе технический, обязан по существу отвечать на все вопросы заявителей, либо должны указать на тех сотрудников, которые могут помочь заявителям в решении вопросов.

Продолжительность индивидуального посещения – академический час.

Результатом административного действия является обеспечение публичного доступа к музейным ценностям.

в) Предоставление информации по истории и краеведению, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея.

Основанием для начала административного действия является поступление в музей письменного запроса заявителя:

письма о предоставлении информации по истории и краеведению;

письма об оказании методической помощи;

письма о консультации по вопросам профиля музея.

Лицо, ответственное за выполнение административного действия, директор МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа».

Максимальный срок исполнения действия - 30 дней.

По результатам работы с материалами фондов, оказания методической помощи, консультаций по вопросам профиля Музея готовится заключение с приложением копий найденных материалов по запросу заявителя в двух экземплярах, один из которых передается заявителю.

Блок-схема последовательности административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 1 к настоящему Регламенту.

4. Порядок и формы контроля за исполнением регламента

Контроль за исполнением регламента осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1. Внутренний контроль проводится директором учреждения. Текущий контроль осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами учреждения положений настоящего регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации, Оренбургской области и муниципального образования Сорочинский городской округ.

Периодичность осуществления текущего контроля определяется спецификой предоставления услуги.

Работник, ответственный за предоставленную муниципальную услугу несет персональную ответственность. Персональная ответственность работника закрепляется в должностной инструкции.

Контроль по организации выставок (выполнению экскурсионно-лекционной нагрузки, планового показателя по выставочной деятельности) осуществляет директор МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа».

Директор МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа» также осуществляет контроль за ведением журнала учета проведенных экскурсий с указанием номера экскурсионного талона и фамилией специалиста, выполнившего муниципальную услугу (проведение экскурсий и лекций) – не реже 1 раза в месяц.

4.2. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Отделом по культуре и искусству администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей в результате предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей о результатах предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников музея.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав пользователей в результате предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проверки бывают плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы музея). При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с оказанием муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

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

5.1. В случае если заявитель не согласен с результатом предоставления муниципальной услуги, он вправе обжаловать действия и решения, принимаемые в ходе исполнения регламента в МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа» во внесудебном порядке.

5.2. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации обращения.

5.3. В случае, если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления. Порядок продления и рассмотрения обращений в зависимости от их характера установлены законодательством Российской Федерации.

5.4. Обращение (жалоба) заявителя в письменной форме содержит:

а) фамилию, имя, отчество заявителя, которым подается жалоба, почтовый адрес;

б) должность, фамилию, имя и отчество сотрудника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

в) суть обжалуемого действия (бездействия), решения.

Дополнительно могут быть указаны:

а) причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;

б) обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

в) иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе доводы.

Жалоба подписывается подавшим ее заявителем.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы директор МБУК «Краеведческий музей Сорочинского городского округа» принимает решение об удовлетворении (признание неправомерным действия (бездействия) решения), либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.6. Обращение заявителя не рассматривается в следующих случаях:

а) отсутствия сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчестве), даты, почтового адреса, об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято);

б) отсутствия подписи заявителя;

в) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников, а также членов его семьи;

г) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется не позднее 15 рабочих дней с момента ее получения.

5.7. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие сотрудников в судебном порядке.

5.8. Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных сотрудников, не могут направляться этим сотрудникам для рассмотрения и (или) ответа.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о проведении действий по предоставлению муниципальной услуги заявителю и применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Регламента, повлекшие за собой жалобу заявителя.

5.9. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

5.10. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

Приложение 1

к Административному

регламенту по предоставлению

муниципальной услуги

«Музейное обслуживание

населения»

# Блок-схема последовательности действий при индивидуальном посещении музея

┌──────────────────────────┐

│Личное обращение заявителя│

┌───────────────┤в музей │

│ └──────────────┬───────────┘

│ │

┌─────────────▼──────────┐ ┌──────────────▼───────────┐

│Наличие оснований, пред │ │Ознакомление с экспозицией│

│усмотренных п.2.8 Адми │ │музея │

│нистративного регламента│ └──────────────┬───────────┘

└──────────────┬─────────┘ │

│ ┌──────────────▼───────────┐

┌──────────────▼─────────┐ │Ответы на интересующие │

│Отказ в предоставлении │ │заявителя вопросы │

│муниципальной услуги │ └──────────────────────────┘

└────────────────────────┘

# Блок-схема последовательности действий при организации коллективных экскурсий, чтение лекций и проведение музейных занятий

┌──────────────────────────┐

│Личное обращение заявите- │

│ля, поступление заявки по │

│телефону, факсу, электрон-│

│ной почте │

└────────────┬─────────────┘

│

┌────────────▼─────────────┐

│Уведомление учреждением │

│заявителя о дате и времени│

│проведения тематических │

│лекций, занятий или │

│экскурсий. │

└─────────────┬────────────┘

│

┌─────────────▼────────────┐

│Знакомство группы перед │

│началом экскурсии, лекции │

┌───────────────┤проведение тематической │

│ │лекции, занятия. Ответы на│

│ │дополнительные вопросы. │

│ └─────────────┬────────────┘

│ │

┌───────────▼──────────┐ ┌─────────────▼────────────┐

│Наличие оснований, │ │Предложение заявителю │

│предусмотренных [п.2.](#sub_29)8 │ │оставить отзывы, пожела- │

│Административного │ │ния, предложения в Книге │

│регламента │ │отзывов. │

└───────────┬──────────┘ └──────────────┬───────────┘

│ │

┌───────────▼──────────┐ ┌──────────────▼───────────┐

│Отказ в предоставлении│ │Запись в специальном жур- │

│муниципальной услуги │ │нале о проведении экскур- │

└──────────────────────┘ │сии, тематической лекции, │

│занятия, которую заверяет │

│подписью руководитель │

│группы. │

└──────────────────────────┘

# Блок-схема последовательности действий при предоставлению информации по истории и краеведению, оказанию методической помощи, консультации по вопросам профиля музея

┌───────────────────────────────┐

│Прием и регистрация письменного│

│обращения заявителя │

│ │

└────────────┬──────────────────┘

│

┌────────────▼──────────────────┐

│Рассмотрение обращения руково- │

│дителем музея и передача на │

┌────────────────┤исполнение специалисту учреж- │

│ │дения соответствующего профиля │

│ │ │

│ │ │

│ └───────────────┬───────────────┘

│ │

┌──────────▼─────────────┐ ┌───────────────▼───────────────┐

│Наличие оснований, пред-│ │Подготовка пакета документов, │

│усмотренных п. 2.8 │ │материалов по запросу потреби- │

│Административного │ │теля │

│регламента │ │ │

└──────────┬─────────────┘ └───────────────┬───────────────┘

│ │

┌──────────▼─────────────┐ ┌───────────────▼───────────────┐

│Отказ в предоставлении │ │Запись в специальном журнале │

│муниципальной услуги │ │о проведенной работе, результа-│

└────────────────────────┘ │тах, которую заверяет подписью │

│заявитель │

└───────────────────────────────┘