|  |
| --- |
|  Приложение 3 к постановлению администрации  Еткульского муниципального района  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_  |
|  |

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Музейное обслуживание населения Еткульского муниципального района»**

**I. Общие положения.**

 1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения Еткульского муниципального района» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги и определяет стандарт, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

 1.2. Основанием для разработки административного регламента являются:

1) Федеральный закон от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

 3) Постановление Администрации Еткульского муниципального района Челябинской области от 02.02.2011г. № 43 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» с изменениями и дополнениями.

* 1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение «Еткульский краеведческий музей имени Сосенкова В.И.» (далее – Музей) самостоятельно:

1. непосредственно при личном приеме заявителя в Музее;
2. по телефону;
3. письменно, в том числе посредством электронной почты;
4. на информационных стендах Музея;

5) на официальном сайте музея: [etkulmuzei.kulturu.ru](https://etkulmuzei.kulturu.ru/).

6) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет) на страничках «В Контакте», «Одноклассники».

Информация, предоставляемая об услуге, должна быть открытой и общедоступной и отвечать требованиям:

* достоверность предоставляемой информации;
* четкость в изложении информации;
* полнота информации;
* наглядность форм предоставляемой информации;
* удобство и доступность получения информации;
* оперативность предоставления информации.

Информационные стенды в Музее оборудуются в доступном для заинтересованных лиц месте и содержат следующую обязательную информацию:

* наименование и адрес, номера телефонов учреждения;
* процедуру предоставления услуги в текстовом виде;
* перечень документов необходимых для получения услуги;
* график работы учреждения.

 Предоставление услуги, осуществляется в течение всего календарного года, на основании планов деятельности Музея по адресу: с. Еткуль, улица Ленина д. 35-А;

Почтовый адрес: 456560, Россия, Челябинская область с. Еткуль, улица Ленина д. 35-А;

Номера телефонов для справок: тел. 8 (351 - 45) 2-24-91.

График работы:

Понедельник с 8.00 до 17.00

Вторник - Пятница с 8.00 до 16.00

Суббота, Воскресенье – выходной.

 1.4. Заявителем муниципальной услуги являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы, физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, которые обращаются за предоставлением муниципальной услуги (далее - заявитель).

 1.5. Структура настоящего Административного регламента предусматривает машиночитаемое описание процедур предоставления муниципальной услуги, обеспечивающее автоматизацию процедур предоставления муниципальной услуги с использованием информационных технологий в соответствии с требованиями, установленными уполномоченным на осуществление нормативно-правового регулирования в сфере информационных технологий федеральным органом исполнительной власти.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Наименование муниципальной услуги– «Музейное обслуживание населения Еткульского муниципального района» (далее – услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением «Еткульский краеведческий музей имени Сосенкова В.И.».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- экскурсионное, лекционное, культурно-массовое и консультационное обслуживание посетителей Музея;

- организация выставок;

- увеличение численности населения, охваченного музейным обслуживанием.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1.  Предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день, включая выходные и праздничные дни.

2.4.2. В отдельных случаях (проведение дополнительных или специальных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима, включая праздничные и выходные дни.

2.4.3. В зависимости от пожеланий Заявителей муниципальной услуги и режима работы музея она может быть представлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный Заявителем муниципальной услуги по согласованию с директором Музея.

2.4.5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления для предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.4.6.   Максимальный срок ожидания в очереди  при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

  2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

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

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

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

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

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

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

- Законом Челябинской области от 28.10.2004 № 296-ЗО «О деятельности в сфере культуры на территории Челябинской области»;

- Уставом Еткульского муниципального района;

- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Еткульский краеведческий музей имени Сосенкова В.И.»;

- Иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области, муниципальными правовыми актами Еткульского муниципального района Челябинской области.

2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальных услуг которые заявитель должен представить самостоятельно.

2.6.1. Для предоставления муниципальных услуг заявителями предоставляются самостоятельно следующие документы:

 1) билет (кассовый чек), приобретенный в Музее с указанием цены или в случае заключения договора на предоставление муниципальной услуги представить документ, подтверждающий оплату посещения по безналичному расчету;

 2) для предоставления льготной и бесплатной муниципальной услуги заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий его личность и право на льготу, действующий на момент посещения Музея (удостоверение ветерана и др.).

2.6.2. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

2) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ.

 2.7. Основания для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

 2.8. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основания для приостановления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги приостанавливается в следующих случаях:

1) по требованию надзорных органов или при наличии вступивших в законную силу судебных актов до устранения причин приостановления;

2) в связи с аварийными ситуациями и другими форс-мажорными обстоятельствами до устранения причин их возникновения.

2.8.2. В предоставлении услуги может быть отказано, если:

1) заявителем нарушены Правила пользования Музеем;

2) заявителем не оплачены или нарушены сроки оплаты муниципальной услуги;

3) запрос заявителя на предоставление услуги не соответствует профилю Музея;

4) заявителем причинён ущерб Музею;

5) заявитель обратился в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения.

6) заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

 7) заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) экспонатов музейного фонда, имущества и одежды других посетителей;

 8) заявитель производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу Музея и другим потребителям услуги;

9) заявитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, пакеты и т.п.);

10) заявитель нарушает правила посещения Музея.

2.8.3. Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций, производство реставрационных работ, нахождение музейного предмета в хранилище музея.

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

Музейное обслуживание населения муниципального района предоставляется на бесплатной и платной основе.

Услуга в рамках муниципального задания в пределах бюджетного финансирования предоставляется заявителям услуги бесплатно. Перечень платных услуг предусмотрен Уставом Музея, согласованным с управлением культуры и молодежной политики администрации Еткульского муниципального района.

Услуга предоставляется бесплатно:

* заявителям услуги - участникам Великой Отечественной Войны и труженикам тыла;
* заявителям услуги, не достигшим возраста 18 лет из многодетных семей;
* заявителям услуги - детям-сиротам и детям, оставшимся без попечительства родителей. Дети младше 7 лет должны находиться в сопровождении совершеннолетних лиц.

Услуга предоставляется с 50% скидкой - заявителям услуги - инвалидам.

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

2.10.1. Время ожидания начала экскурсии заявителем не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете (кассовом чеке), или 30 минут с момента предъявления билета (кассового чека) сотруднику Музея, если билет (кассовый чек) не содержит точного указания на время начала экскурсии.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет один рабочий день.

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

2.12.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности и охраны труда, действующими на момент оказания услуги.

 2.12.2. Экспозиционно-выставочные помещения должны иметь достаточную площадь, соответствуют нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены техническими средствами и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами охраны и средствами пожарной безопасности.

2.12.3. Музей должен быть обеспечен площадями для хранения музейного фонда.

2.12.4. В музее должны быть оборудованы помещения фондохранилища, помещения для размещения отделов, экспозиций и выставок, помещения для проведения конференций и семинаров, а также туалеты общего пользования.

 2.12.5. Музей частично должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, необходимыми для обеспечения надлежащего качества предоставления услуг.

 2.12.6. Здание Музея должно быть снабжено системой простых и понятных указателей, иметь специальные приспособления и устройства для доступа посетителей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, перила, держатели, ограждения, туалеты, таблички и пр.).

 2.12.7. Помещения Музея должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

 2.12.8. В помещениях Музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационная зона.

 2.12.9. Музей должен быть оборудован местами для ожидания посетителями (заявителями) начала экскурсии для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми.

 2.12.10. Музейные экспозиции должны быть обеспечены чёткими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора.

 2.12.11. Музей должен предоставлять по требованию посетителей (заявителей) книгу отзывов и предложений или поместить ее в фойе;

 2.12.12. Местоположение административных зданий, в которых осуществляется прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также получение результатов предоставления муниципальной услуги, должно обеспечивать удобство для граждан с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение для предоставления муниципальной услуги, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта Заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с Заявителей плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке (парковке) выделяется не менее 10 % мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

В целях обеспечения беспрепятственного доступа Заявителей, в том числе передвигающихся на инвалидных колясках, вход в здание и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются пандусами, поручнями, тактильными (контрастными) предупреждающими элементами, иными специальными приспособлениями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ и передвижение инвалидов, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию:

1) наименование;

2) местонахождение и юридический адрес;

3) режим работы;

4) график приема;

5) номера телефонов для справок.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оснащаются:

1) противопожарной системой и средствами пожаротушения;

2) системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

3) средствами оказания первой медицинской помощи;

4) туалетными комнатами для посетителей.

Зал ожидания Заявителей оборудуется стульями, скамьями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, а также информационными стендами.

Тексты материалов, размещенных на информационном стенде, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важных мест полужирным шрифтом.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами (стойками), бланками заявлений, письменными принадлежностями.

Места приема Заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

1) номера кабинета и наименования отдела;

2) фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), должности ответственного лица за прием документов;

3) графика приема Заявителей.

Рабочее место каждого ответственного лица за прием документов, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством (принтером) и копирующим устройством. Лицо, ответственное за прием документов, должно иметь настольную табличку с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности.

При предоставлении муниципальной услуги инвалидам обеспечиваются:

1) возможность беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов зданиям и помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, и к государственной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственных и муниципальных услуг наравне с другими лицами.

Учреждение, предоставляющее муниципальные услуги, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и потребителей Услуги и предоставление им муниципальной услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СП 2.4.3648-20).

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.13.1. Показатели доступности муниципальных услуг:

- доступность обращения за предоставлением муниципальных услуг и предоставления муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов;

- снижение времени нахождения в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

- возможность получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальных услуг;

- возможность получать информацию о результатах предоставления муниципальных услуг;

- возможность получения муниципальных услуг (при подаче заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг) в электронной форме - с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

2.13.2. Показатели качества предоставления муниципальных услуг:

- правомерность предоставления предусмотренных настоящим Регламентом муниципальных услуг Администрацией, а также предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления указанных муниципальных услуг и предоставляются Учреждениями;

- своевременность предоставления муниципальных услуг, в соответствии с настоящим Регламентом;

- достоверность и полнота информирования заявителя о ходе рассмотрения его обращения;

- создание комфортных условий при предоставлении муниципальных услуг;

- открытость деятельности Учреждений, предоставляющих предусмотренные Регламентом муниципальные услуги;

- отсутствие жалоб на решение и (или) действие (бездействие) Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

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

2.14.1. Предоставление указанных в настоящем Регламенте муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения,**

 **в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.**

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

1) обращение заявителя для предоставления муниципальной услуги;

2) проведение экскурсий, лекций;

3) предоставление информации из музейных фондов.

Блок-схема последовательности административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в Приложение №1 к настоящему Регламенту.

3.2. Обращение заявителя для предоставления муниципальной услуги.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является устное (письменное) обращение заявителя в Музей.

3.2.2. Работник Музея, ответственный за выполнение административной процедуры – экскурсовод принимает и регистрирует заявки.

3.2.3. Содержание административного действия:

1) ознакомление заявителя с тарифами на платные услуги;

2) предоставление документов, дающих право на предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги;

3) принятие заявки на предоставление муниципальной услуги от заявителя;

4) согласование сроков предоставления муниципальной услуги;

5) оплата муниципальной услуги: приобретение входного билета с указанием цены или заключение договора на экскурсионное (лекционное) обслуживание по безналичному расчету.

3.2.4. Максимальный срок выполнения действия составляет не более 10 минут.

3.2.5. При установлении фактов отсутствия необходимых документов сотрудник Музея уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги.

3.2.6. При несогласии предоставить все необходимые документы для предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги сотрудник Музея отказывает заявителю в предоставлении услуги.

3.2.7. Заявитель имеет право оформить заявку на предоставление муниципальной услуги по телефону или в электронном виде.

3.2.8. Результатом административного действия является выдача заявителю документа (входной билет или кассовый чек, договор), подтверждающего право на предоставление муниципальной услуги.

3.3. Основанием для начала проведения экскурсий, лекций является приобретение входного билета (кассового чека) или заключение договора на проведение экскурсии, лекции.

3.3.1. Работник Музея, ответственный за проведение экскурсий, лекций, - экскурсовод.

3.3.2. Содержание административного действия: экскурсовод проводит обзорные и тематические экскурсии (для групп численностью не более 15 человек), лекции (для групп численностью до 25 человек). Заявитель имеет возможность самостоятельного просмотра экспозиций и выставок, а также в сопровождении экскурсовода. Максимальный срок выполнения действия составляет академический час.

3.3.3. Время ожидания начала экскурсии Заявителем муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

3.3.4. При нарушении Правил пользования музеем во время экскурсии экскурсовод или научный сотрудник имеет право отказать получателю в получении услуги.

3.3.5. Результатом административного действия является проведение экскурсии, лекции.

3.4. Предоставление информации из музейных фондов.

3.4.1. Основанием для начала предоставления информации из музейных фондов является обращение заявителя в музей.

3.4.2. Работник Музея, ответственный за предоставление информации из музейных фондов, экскурсовод, хранитель музейных фондов.

3.4.3. Содержание административного действия:

1) ознакомление заявителя с тарифами на платные услуги;

2) принятие заявки на получение информации из музейных фондов от заявителя;

3) подготовка специалистами требуемой информации согласно заявке.

3.4.4. Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 30 дней.

3.4.5. Заявитель имеет возможность исследовательской работы с музейным архивом.

3.4.6. Результатом административного действия является выдача заявителю запрошенной информации на бумажном и (или) электронном носителе.

3.5. Предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме не предусмотрено.

 Предоставление муниципальной услуги отдельным категориям Заявителей, объединенных общими признаками, не предусмотрено.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами административного регламента, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляется директором Музея.

Перечень ответственных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается директором Музея.

Текущий контроль осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля должностными лицами полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2.  Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения административного регламента.

4.2.2. Внешний контроль осуществляется управлением культуры и молодежной политики администрации Еткульского муниципального района.

4.2.3.   Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализ обращений и жалоб получателей муниципальной услуги в управление культуры;

- проведение контрольных мероприятий.

Контроль осуществляется в плановом порядке.

4.2.4. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в управление культуры обращений физических или юридических лиц с заявлениями (жалобами) на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений. При проведении мероприятия по контролю учреждения могут быть затребованы следующие документы и материалы:

 - документы, устанавливающие правила пользования музеем;

 - документы, регламентирующие предоставление платных услуг;

 - иные локальные документы, изданные в пределах компетенции учреждения.

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

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

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. Специалисты несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях. В случае выявленных нарушений, специалист несет дисциплинарную ответственность в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации», с Трудовым кодексом Российской Федерации, а также административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, Челябинской области об административных правонарушениях.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего**

**муниципальную услугу, а также должностных лиц**

**и муниципальных служащих, обеспечивающих ее предоставление**

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель имеет право на обжалование принятых решений, осуществляемых действий (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель вправе подать жалобу на решение, действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

5.2. Предмет жалобы.

Заявители могут обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 настоящего Федерального закона №210-ФЗ от 27.07.2010г.;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. 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 №210-ФЗ от 27.07.2010г.;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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

6) затребование с 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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. 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;

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. 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;

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 Федерального закона №210-ФЗ от 27.07.2010г. 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.

5.3. Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, который нарушил порядок предоставления муниципальной услуги вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, определяет должностных лиц, уполномоченных на рассмотрение жалоб.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган – Управление культуры и молодежной политики администрации Еткульского муниципального района.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба может быть направлена в письменной форме на бумажном носителе по почте, с использованием сети Интернет через официальные сайты органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

В случае если жалоба подается через представителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление его действий. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий представителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью юридического лица и подписанная руководителем юридического лица или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать без доверенности.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушения порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети Интернет.

При подаче жалобы в электронном виде документы, подтверждающие полномочия представителя, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с правилами, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 25.06.2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг», при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего административного регламента;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган, в случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

 а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

  5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

 5.6. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Заявитель может получить информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы следующими способами:

1) в управлении культуры, обратившись лично;

2) в здании Музея;

3) по номерам справочных телефонов управления культуры и Музея;

4) по почте;

5) на официальном сайте Музея: [etkulmuzei.kulturu.ru](https://etkulmuzei.kulturu.ru/).

5.7. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации в день поступления жалобы.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, в течение в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в органе, предоставляющем муниципальную услугу, а в случае обжалования отказа органа, 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 ее регистрации.

5.8. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Челябинской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

5.9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

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

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

2. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

1) наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

3. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

1) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес Заявителя, указанные в жалобе.

4. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пп. 1 п. 5.8., заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пп. 4 п. 5.8., дается информация о действиях, осуществляемых Музеем, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

6. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пп. 4 п. 5.8., даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения,+ или преступления должностное лицо, специалист, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

8. Положения Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.10. Порядок обжалования решения по жалобе.

Принятое по жалобе решение Музеем может быть обжаловано заявителем в судебном и ином порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.11. Право Заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

 Приложение

 к Административному регламенту

 предоставления муниципальной услуги

 «Музейное обслуживания населения

 Еткульского муниципального района»

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

ОРГАНИЗАЦИЯ МУЗЕЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

 ┌─────────────────────────────────┐

 │ Обращение заявителя │

 │ за предоставлением Услуги │

 └───┬──────────────────────────┬──┘

 │ │

┌─────────────────────────┴───┐ ┌──┴───────────────────┐

│ По телефону делается заявка ├───────────────────┤ Непосредственно │

│на экскурсионное обслуживание│ ┌───────────────┤ при посещении Музея │

│ или групповое посещение. │ │ └──────────┬───────────┘

│ Заявка регистрируется │ │ │

└─────────────────────────────┘ │ │

 │ │

 ┌──────────────────┴─────┐ ┌──────────┴───────────┐

 │ Приобретение входного │ │Отказ в предоставлении│

 │ билета перед началом │ │ Услуги по указанным │

 │ осмотра экспозиции │ │в Регламенте причинам │

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

 │ │

 │ │

 │ │

┌─────────────────┴─┐ ┌──┴────────────────┐

│ Осмотр экспозиции │ │ Самостоятельный │

│ с экскурсоводом │ │ осмотр экспозиции │

└───────────────────┘ └───────────────────┘