Утверждаю:

Директор музея

\_\_\_\_\_\_\_Е.Г.Загарских.

Приказ №14 от 02.12.2011г

Список изменяющих приказов

приказ от 25.03.2013 №7;

приказ от 18.07.2017 №9

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

исполнения муниципальной услуги

**«Предоставление доступа населения к музейным предметам**

**и музейным коллекция муниципальным казенным учреждением**

**культуры Куменский районный краеведческий музей»**

**Раздел 1. Общие положения**

Административный регламент (далее - Регламент) муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям» (далее - муниципальная услуга) определяет круг заявителей, стандарт предоставления муниципальной услуги, последовательность, порядок, и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, особенности выполнения административных процедур, формы контроля за исполнением Административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации краеведческого музея и должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги по предоставлению доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.

Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги при организации музейного обслуживания.

**Круг заявителей.**

1.1 Право на получение муниципальной услуги имеют граждане проживающие на территории Российской Федерации и за рубежом, обратившиеся в музей с просьбой предоставления услуги по доступу к музейным предметам и музейным коллекциям.

1.2. Заявителем муниципальной услуги является (физическое или юридическое лицо), (далее заявитель), а также лицо, имеющее право выступать от имени заявителей**,** желающих получить информацию о музейных предметах и коллекциях.

1. 3. Сведения о местонахождении музея, графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок) и информация о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляются:

- при личном обращении;

-с использованием современных средств коммуникации: телефонной связи, интернета;

-путем размещения информации на информационных стендах

**Адрес и информация о порядке предоставления муниципальной услуги:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Муниципальное учреждение культуры Куменский  районный краеведческий музей |
| Место нахождения | 610901, Кировская область, Куменский район,  пгт Кумены, ул.Гагарина, дом 3 |
| График работы | понедельник- четверг  с 09.30 до 17.30 без перерыва на обед  пятница –  с 09.30 до 16.30 без перерыва на обед  каждый третий четверг месяца музей работает с 11-00 до 19-30  выходные дни – суббота, воскресенье, праздничные дни-  обслуживание посетителей по предварительным заявкам,  поданным за  3-5 дней. |
| Телефон | 8 (3343) 2-13-74 |
| Адрес электронной почты: | kum-muzei @mail.ru |

Информация о предоставляемой муниципальной услуге внесена в реестр муниципальных услуг, оказываемых на территории муниципального образования Куменский муниципальный район Кировской области, утвержденный\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_под №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.4.Основные понятия в настоящем Административном регламенте используются в том же значении, в котором они приведены в Федеральном законе от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и иных нормативных правовых актах Российской Федерации и Кировской области.

1.5.В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и определения:

Музей - некоммерческое учреждение культуры, созданное для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций.

Культурные ценности - предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры.

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.

Музейная экспозиция – демонстрация музейных предметов, организованных, объясненных и размещенных в соответствии с разработанной музеем научной концепцией и современными принципами архитектурно-художественного решения.

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

Музейный фонд - совокупность постоянно находящихся на территории района музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных действующим законодательством.

Музейный экспонат - предмет, выставляемый для обозрения в музее, на выставке.

Экскурсия – коллективная форма организации посетителей при посещении музея с целью ознакомления и приобретения знаний о музейных предметах .

Муниципальная услуга – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение доступа к музейным предметам и коллекциям, информации о них, в порядке, установленном действующим законодательством.

Получатель услуги – физическое или юридическое лицо, которое обращается в музей и (или) получает услугу.

**Раздел 2. « Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги:  **«**Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциямвКуменском муниципальном районе при посещении МКУК Куменский районный краеведческий музей.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным казенным учреждением культуры Куменский районный краеведческий музей

(далее - музей), в соответствии со следующими нормативно - правовыми актами:

-Конституция Российской Федерации от 12.12.93. (текст документа опубликован в издании « Российская газета », 25.12.1993, №237;

-Постановление Правительства РФ «Об утверждении положений о музейном фонде РФ, о Государственном каталоге музейного фонда РФ, о лицензировании деятельности музеев в РФ»-179 (текст документа опубликован в издании « Российская газета » 05.03.1998, №43);

-Закон Российской Федерации от 07.02.92 №, 2300-1 «О защите прав потребителей» (текст документа опубликован в издании «Российская газета», с изменениями и дополнениями 16.01.1996 №8;

-Закон Кировской области «О культуре» от 28.12.2005 № 395-ЗО;

-Закон Российской Федерации от 26.05.96 №54 «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета» от 04.06.96.№104);

-Федеральный закон № 131-ФЗ( от 06.10.2003 ) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (текст документа опубликован в издании «Российская газета » от 08.10.2003

№202);

-Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук», опубликован в Бюллетене нормативных актов Федеральных органов исполнительной власти №20 14.05.2007;

-Устав муниципального казенного учреждения культуры Куменский районный краеведческий музей, утвержденный Постановлением администрации Куменского района от 14.12.2011. №1047.

-Положение о музейном деле в муниципальном образовании Куменский муниципальный район Кировской области, утвержденное Решением Куменской районной Думы от 26.04.2011 №3.

-Правила пользования муниципальным учреждением культуры Куменский районный краеведческий музей, утвержденные приказом директора 02.04.2006 №8.

-Иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кировской области, Куменского района; -настоящим регламентом.

2.3. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

заявка в устной или письменной форме на получение услуги в той или иной форме: самостоятельного просмотра экспозиций музея; посещения

экскурсии, тематического занятия, кинолектория, мастер-класса;

заявка об оказании методической или консультативной помощи;

заявка о предоставлении консультации по вопросам профиля музея;

2.4.Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной, частично платной или бесплатной основе, в соответствии с прейскурантом цен, утвержденных приказом директора музея и учредителем.

2.5. Результатом предоставления музейной услуги будет являться обеспечение доступа посетителей к музейным предметам и музейным коллекциям при посещении музея.

2.6. Посетитель, имеющий право на льготу, на момент посещения музея, должен иметь при себе документ, удостоверяющий это право.

2.7. В соответствии с действующим законодательством, в Куменском районном краеведческом музее установлены льготы для следующих категорий посетителей:

участников и инвалидов Великой Отечественной войны;

участников локальных войн; воинов - интернационалистов;

ликвидаторов Чернобыльской АЭС;

солдат срочной службы;

ветеранов труда, родившихся до 1945 года;

Почетные жители пгт Кумен и Куменского района

детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

детей - инвалидов; детей до 3-х лет, детей из неполных и неблагополучных семей.

детей и родителей из многодетных семей;

инвалидов труда I и II групп ( не работающих)

работников учреждений культуры;

учащихся и студентов; (до 18 лет, имеющих право на бесплатное посещение музея раз в месяц (каждую последнюю среду месяца), на основании Постановления Правительства Российской Федерации, от 12.11.99 № 1242 « О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».

2.8. Муниципальная услуга не может быть предоставлена в случае:

- нарушения Правил пользования музеем;

- услуга не предоставляется в нерабочее время, и в выходной день

(если заявка не была сделана за 3дня до исполнения услуги).

2.8. 1. Сроки предоставления муниципальной услуги:

Срок выполнения муниципальной услуги зависит от желания заявителя и определяется приказом Минкультуры России от 30.12.2014г №2478 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые

в музеях и других организациях музейного типа»

Длительность предоставления муниципальной услуги может продолжаться 40 минут.

Срок предоставления муниципальной услуги при предварительном обращении заявителя в музей составляет от 3 дней и далее.

Максимальное время ожидания приема заявителей по предоставлению муниципальной услуги не должно превышать 10 минут.

2.9. **Требования к местам предоставления муниципальной услуги.**

2.9.1. Места для информирования, места ожидания и места приема заявителей должны соответствовать Единым (стандартизованным) требованиям к предоставлению муниципальных услуги.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и «Гигиеническим требованиям к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. Сан П и Н 2.2.2./2. 1340-03 », Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации , Нормам охраны труда. Они должны соответствовать комфортным условиям для пользователей и специалистов музея.

2.9.2. При предоставлении муниципальной услуги должны быть обеспечены условия доступности для инвалидов, услуг и объектов (помещения, здания и иных сооружений), в которых они предоставляются, обеспечение помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению муниципальной услуги наравне с другими лицами, в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 24.11.1995,№ 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации и другими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Здание в котором размещается краеведческий музей должно располагается в пешеходной доступности от автобусной остановки, помещение должно быть обеспечено кнопкой вызова персонала.

2.9.3. Рабочие места специалистов музея оборудованы средствами вычислительной техники, позволяющей организовать оказание муниципальной услуги.

2.9.4. Места ожидания предоставления услуги оборудуются:

- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;

- информационными стендами;

На информационных стендах в помещении музея размещается следующая информация:

- Порядок предоставления муниципальной услуги, ( в текстовом виде);

- Адрес, номера телефонов, режим работы учреждения;

- Адрес электронной почты учредителя.

- Прейскурант цен, льготы для особых категорий посетителей.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

2.10.Порядок получения консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги.

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги, осуществляется специалистами и должностным лицом по

телефону 8(83343) 2-13-74 ежедневно с 9-30- до 17-30 часов, без перерыва на обед, в предвыходные и предпраздничные дни с 9-30 до 16-30.

2.10.1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно, в вежливой форме информирует пользователей по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию: о наименовании Учреждения, в которое позвонил обратившийся гражданин, фамилию, имя, отчество и должность специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован

на другое должностное лицо или же пользователю должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При получении обращения по почте, срок ответа по обращению не должен превышать 10 дней с момента регистрации такого обращения. Указанный срок может быть продлён по решению директора музея в случаях и порядке, предусмотренных пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.10.2. Показатели оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями оценки доступности и качества муниципальной услуги является отсутствие жалоб Заявителей на доступность и качество муниципальной услуги.

**3 Административные процедуры.**

3.1.Основными видами и формами музейных услуг являются:

1) экскурсии по музею и выездные (индивидуальные, групповые, коллективные)

2) лекции, беседы, музейные занятия, кинолектории.

3) массовые мероприятия: (открытие и закрытие выставок, вечера Памяти, встречи, фольклорные праздники, праздничные мероприятия, посвященные значимым событиям, и так далее);

4) информационно-справочная деятельность (работа с фондами, оказание методической помощи, по вопросам краеведения частным лицам, научным и образовательным учреждениям).

3.1.1. Основанием для начала административного действия является обращение получателя услуги в музей, либо поступление заявки по телефону или в письменной форме.

3.1.2. Предоставление доступа к музейным ценностям осуществляется при обращении в музей незамедлительно, либо через определенное время.

3.1.3.Ответственными за предоставление услуги является директор и специалист музея.

3.1.4. Порядок действий:

- прием заявки на предоставление музейной услуги от пользователя, согласование даты и времени предоставления муниципальной услуги, оплата муниципальной услуги, получение муниципальной услуги.

3.2.. Выдача пользователю билета, или абонемента, дающего право на посещение Музея (для физических и юридических лиц)

3.2.3 **Результатом административного действия является** получение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.

3.2.1 **Основанием для начала административного действия является обращение получателя услуги в музей.**

3.2.2. Порядок действий:

-прием заявки на предоставление муниципальной услуги,

- знакомство с правилами поведения в музее,

-с прейскурантом цен, льготами для посетителей.

-выбор услуги,

-покупка в кассе билета, дающего право на посещение музея (для физических и юридических лиц), в соответствии с правилами посещения музея.

- оформление заявки в письменной или устной форме на получение муниципальной услуги организованной группой.

- выдачи документов строгой отчетности.

фиксация осуществления муниципальной услуги путем

3.2.3 **Результатом административного действия является** получение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.

3.4. **Предоставление муниципальной услуги при индивидуальном или групповом посещении музея**  основанием является обращение получателей Услуги в музей.

Получатель Услуги, ознакомившись с правилами поведения в музее, видами и формами музейных услуг, выбирает наиболее подходящую.

3.4.1. Оплачивает выбранную форму Услуги в кассе, согласно прейскуранту, получает входной билет (билеты). Если получатель обладает льготами, предусмотренными Регламентом, то при предъявлении документов, подтверждающих льготу, посетитель получает льготный билет и допускается к получению Услуги для осмотра экспозиций.

3.4.2.Получатель услуги при получении билета в праве самостоятельно, (без сопровождения экскурсовода) осматривать экспозиции музея и выставки, проходящие в нем. Персонал музея обязан по существу отвечать на все вопросы посетителя.

Фиксация выполненной услуги осуществляется путем выдачи документов строгой отчетности.

Результатом административного действия является получение доступа пользователя услуги к музейным предметам и музейным коллекциям.

3.5. **Предоставление Услуги при групповом и коллективном посещении музея** основанием является личное обращение получателя Услуги в музей, либо подачи заявки по телефону.

3.5. Порядок действий

- прием заявки на предоставление музейной услуги от пользователя, согласование сроков предоставления муниципальной услуги, оплата муниципальной услуги, получение муниципальной услуги.

-при получении заявки по телефону,

в течение 15 минут, с момента получения заявки, персонал музея должен уведомить получателя о дате и времени получения услуги.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является должностное лицо музея, уполномоченное осуществить услугу.

При личном обращении в музей пользователь:

- знакомится с Правилами поведения в музее, размещенными на информационном стенде.

3.5.2.Порядок действий при желании получить услугу незамедлительно:

-покупка в кассе музея билета, дающего право на посещение музея. - Выполнение специалистом Музея запроса пользователя, в соответствии с его пожеланиями .

- Фиксация осуществления муниципальной услуги путем выдачи документов строгой отчетности.

3.5.3. Экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы получателей Услуги, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов.

Завершающим этапом предоставления Услуги является запись в специальном журнале о проведенной экскурсии.

3.6. **Организация экскурсии по музею в выходной день.**

3.6.1.Основанием для предоставления услуги в выходной день является поступление в музей заявки по телефону, не позднее чем за три дня до оказания услуги, с указанием даты, времени, количества и категории заявителей.

3.6.2. В течение часа с момента получения заявки, специалист музея уведомляет заявителя о дате и времени исполнения заявки.

3.6.3.Ответственным за предоставление муниципальной услуги является директор, при его отсутствии другое должностное лицо.

3.6.4. Работники музея согласовывают с получателем размер оплаты.

3.6.5. Для коллективного, бесплатного получения услуги лицами, относящимися к социально незащищенным группам населения (дети-сироты, инвалиды, люди пожилого возраста), необходимо представить официальное письмо-заявку от курирующей организации. Заявка предоставляется не менее чем за 10 дней до получения муниципальной услуги.

3.6.6.Порядок исполнения коллективных заявок согласно пунктам (3.1.3. - 3.2.2. данного административного регламента)

3.6.7. Результатом административного действия является выдача пользователям документов строгой отчетности (билетов), дающим право на посещение музея и запись в специальном журнале о проведенной экскурсии, заверенная подписью руководителя экскурсионной группы.

3.7. **Работа** **с материалами фондов, оказание методической помощи,**

**консультации** **по вопросам профиля музея.**

3.7.1.Основанием для предоставления муниципальной услуги по работе с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля Учреждения является поступление в Учреждение письменного или устного запроса заявителя -

- о разрешении работы с материалами фондов;

- об оказании методической помощи;

- о консультации по вопросам профиля музея.

Порядок действия:

3.7.2.Руководитель или специалист музея регистрирует запрос, в течение дня рассматривает запрос заявителя, при необходимости передает на исполнение экскурсоводу- хранителю музея.

3.7.3. По запросу заявителя готовится пакет материалов, копии документов. Максимальный срок исполнения заявки - 10 дней.

3.7.4.Результатом работы по оказанию методической помощи, является заключение о выполнении запроса заявителя.

4. **Контроль за исполнением Административного регламента**

4.1. Контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Административного регламента и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется отделом по делам молодежи и культуры управления социальной работой администрации Куменского района, либо другими уполномоченными должностными лицами.

4.2.Перечень уполномоченных должностных лиц, осуществляющих контроль, и его периодичность, устанавливается муниципальными правовыми актами администрации района.

4.3.Контроль за выполнением Административного регламента осуществляется путем проведения проверок плановых и внеплановых.

4.4. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными уполномоченными лицами в установленные распоряжением администрации Куменского района сроками.

4.4. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в органы надзора обращений от физических или юридических лиц жалоб на нарушение прав и законных интересов потребителей, а так же на качество предоставленных услуг.

4.3. При проведении контроля могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.4. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5.Осуществляя контроль, уполномоченное должностное лицо, вправе: назначать ответственных специалистов администрации для постоянного наблюдения за предоставлением муниципальной услуги;

контролировать качество и условия предоставления муниципальной услуги; в случае выявления нарушений требований настоящего Административного регламента требовать устранения нарушений, давать письменные предписания, обязательные для исполнения;

4.3.По вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента, физические и юридические лица могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании.

4.4.Персональная ответственность должностных лиц и специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закреплена в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.6. Выявленные в ходе проверки недостатки по оказанию услуги анализируются с рассмотрением на комиссии по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению.

**Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования**  **решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а так же их должностных лиц.**

5.1.Получатели услуги имеют право на обжалование действий или (бездействий) должностных лиц музея, а также сообщение о нарушении своих прав и законных интересов, о противоправных действиях, некорректном поведении или нарушении правил служебного поведения должностному лицу музея или администрации Куменского района, согласно порядку, установленному действующим законодательством Российской Федерации.

Решения о действиях или (бездействиях) должностных лиц музея, нарушении прав получателя услуги могут быть обжалованы в досудебном порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

отказ должностных лиц в предоставлении муниципальной услуги

- если основания для отказа не предусмотрены Правилами поведения в музее или Внутримузейной инструкцией.

Отказ должностных лиц в предоставлении льготы по муниципальной услуге, требование у заявителя документов, не предусмотренных Правилами поведения в музее, нормативно - правовыми актами Российской Федерации, нормативно - правовыми актами Кировской области и другими правовыми актами:

нарушение установленного срока предоставления муниципальной услуги; требование внесения платы, не предусмотренной прейскурантом;

отказ должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных документах в результате предоставления муниципальной услуги, либо нарушение установленного срока таких исправлений. Решения о действиях или (бездействиях) должностных лиц музея, на нарушение права получения услуги могут быть обжалованы в досудебном порядке.

5.2. Жалоба подается в письменной форме, на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, либо в электронной форме, в адрес администрации музея, либо в отдел по делам молодежи и культуры управления социальной работой администрации Куменского района.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо, в случае его отсутствия, рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.2.3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, официальный сайт Куменского муниципального района в сети Интернет, Единого портала, Регионального портала, а также может быть подана при личном приеме заявителя.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.2. Заявитель имеют право обратиться с жалобой с письменным или устным обращением к директору музея Загарских Елене Геннадьевне; телефон:

( 883343) 2-13-74;

почтовый адрес: 61340, Кировская область, Куменский район,

пгт. Кумены, ул. Гагарина, д.3.

Заявитель имеют право обратиться с жалобой в письменной или устной форме кначальнику отдела по делам молодежи и культуры управления социальной работой администрации Куменского района и её заместителю, телефон (883343) 2-18-81; 2-16-68, адрес электронной почты:

Adm-kumeny@mail.ru ; почтовый адрес: 613400 Кировская область, Куменский район, пгт. Кумены, ул Кирова, д. 11.

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 10 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 15дней. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.2.4. Жалоба должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, 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.

5.2.5.Прием жалоб в письменной форме осуществляется при личном приеме. Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2.6. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также предоставляется документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.2.7. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 5.2.6 настоящего Административного регламента, может быть подписан электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством: сети Интернет, включая официальный сайт Куменского муниципального района; Единого портала, Регионального портала.

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

5.2.9. Заявитель вправе ознакомиться с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Копии указанных документов и материалов могут быть направлены заявителю по его письменному обращению.

5.2.10. Поступившая жалоба, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.11. По результатам рассмотрения жалобы администрация Музея, либо администрация Куменского района принимает решение об удовлетворении жалобы, 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 Кировской области, муниципальными правовыми актами, а также в

иных формах; об отказе в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы директор Музея, либо администрация Куменского района принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

5.2.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице решение, действие или (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.2.14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом администрации, либо директором Музея.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой установлен Законодательством Российской Федерации.

5.2.15. Директор музея отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с действующим законодательством в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.2.16. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.2.17. В случае, если текст письменной жалобы не поддаётся прочтению, ответ на жалобу не даётся, о чём в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.3. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель вправе обжаловать решение, принятое по жалобе в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится

вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор музея вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в музей. О данном решении гражданин, направивший обращение уведомляется письменно.

5.3. Получатели муниципальной услуги могут направить свое обращение с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет:

-на официальный адрес электронной почты администрации муниципального образования Куменский муниципальный район

- заполнив в электронном виде форму в разделе «Интернет-приемная» на официальном сайте администрации Куменского района [Admkumeny@mail.ёru](mailto:Admkumeny@mail.ёru).