

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
«КРАСНОЯРУЖСКИЙ РАЙОН»

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«24 » декабря 2019 г.

№313

**Об утверждении  
административного регламента  
предоставления муниципальной услуги  
«Организация публичного доступа  
к информации, культурным ценностям,  
мероприятиям досугового и просветительского  
характера краеведческого музея» в новой редакции**

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры на территории Краснояружского района, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в связи с изменениями в действующем законодательстве, администрация Краснояружского района

**постановляет:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация публичного доступа к информации, культурным ценностям, мероприятиям досугового и просветительского характера краеведческого музея» в новой редакции (приложение).

2. Информационно-техническому отделу администрации района (Люлюченко М.В.) опубликовать данное постановление на официальном сайте администрации Краснояружского района.

3. Административный регламент «Организация музейного обслуживания», утвержденный постановлением администрации Краснояружского района от 4 декабря 2015 года №427 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры Краснояружского района» признать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Краснояружского района по социальной политике В.А. Мовчан.

Глава администрации  
Краснояружского района



В.Н. Бурба

## Приложение

Утвержден  
постановлением администрации  
Краснояружского района  
от «24 » 12 2019 года  
№ 313

### **Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация публичного доступа к информации, культурным ценностям, мероприятиям досугового и просветительского характера краеведческого музея»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация публичного доступа к информации, культурным ценностям, мероприятиям досугового и просветительского характера краеведческого музея» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. 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 (далее - заявитель).

#### **2. Стандарт качества муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Организация публичного доступа к информации, культурным ценностям, мероприятиям досугового и просветительского характера краеведческого музея».

2.2. Наименование исполнителя муниципальной услуги. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным учреждением МУК «Краснояружский краеведческий музей» (далее - Музей), учредителем которого является администрации Краснояружского района.

2.3. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения муниципальной услуги:

Основными результатами предоставления муниципальной (бюджетной) услуги являются предоставление заявителю одного из следующих видов обслуживания:

- экскурсионное, лекционное, культурно-массовое и консультационное обслуживание посетителей Музея;
- организация выставок;
- предоставление информации о местонахождении и времени работы Музея.

**2.4. Содержание муниципальной услуги: обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, выявление, сортирование и хранение музейных предметов и музейных коллекций, их изучение и публикация, осуществление просветительской деятельности.**

#### **2.5. Технология оказания муниципальной услуги.**

Основные формы предоставления муниципальной услуги:

- 1) организация стационарных экспозиций;
- 2) организация передвижных, специальных и временных выставок;
- 3) экскурсионное обслуживание посетителей;
- 4) публикация и распространение каталогов, буклетов, альбомов, проспектов и т.п. по Музейным собраниям, объектам культурного наследия;
- 5) публикация результатов научно-исследовательской работы;
- 6) подготовка и проведение тематических культурно-просветительских мероприятий (лекции, занятия, концерты, фестивали и др.);
- 7) иные формы, повышающие доступность культурного наследия для посетителей и не противоречащие требованиям его сохранения.

#### **2.6. Срок предоставления муниципальной услуги.**

Предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед.

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

В зависимости от пожеланий Пользователей муниципальной услуги, возможностей музея, графика работы музея, она может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определённый срок, установленный Пользователем муниципальной услуги по согласованию с должностным лицом музея.

Ожидание в очереди при обращении не должно превышать 15 минут.

Обслуживание заявителей производится в следующие сроки:

- экскурсионное обслуживание - не менее 45 минут;
- массовые мероприятия для детей - от 45 минут до 2 часов;
- массовые мероприятия для взрослых - от 60 минут.

#### **2.7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.**

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-І «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);
- Законом Российской Федерации от 15 апреля 1993 года № 4804-І «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 25 июня 2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2015 года № 3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам».

#### 2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении услуги может быть отказано, если:

- 1) заявителем нарушены Правила пользования Музеем;
- 2) запрос заявителя на предоставление услуги не соответствует профилю Музея;
- 3) заявителем причинён ущерб Музею;
- 4) заявитель обратился в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения.
- 5) заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- 6) заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) экспонатов музеиного фонда, имущества и одежды других посетителей;
- 7) заявитель производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу Музея и другим потребителям услуги;
- 8) заявитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, пакеты и т.п.);
- 9) заявитель нарушает правила посещения музея.

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. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

1) Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности и охраны труда.

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.

3) Музей должен быть обеспечен площадями для хранения музейного фонда.

4) В музее должны быть оборудованы помещения фондохранилища, помещения для проведения конференций и семинаров.

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

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

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

8) Музей должен по требованию посетителей (заявителей) предоставлять книгу отзывов и предложений.

9) Центральный вход в здание Музея оборудуется информационной табличкой (вывеской).

10) Рабочее место работника Музея, осуществляющего представление муниципальной услуги, оборудуется компьютером, оргтехникой, телефоном, необходимой мебелью.

2.10. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

В Музее на видном месте в общедоступной зоне и на сайте Музея или в сети Интернет должна быть размещена следующая информация о музее, а именно:

1) сведения о графике работы;

2) правила пользования Музеем;

3) утверждённый перечень услуг с указанием условий предоставления, цен, наличия льгот;

4) календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю (заявителю);

5) сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности, номера телефона должностного лица;

6) контактная информация о руководстве Музея с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приёма посетителей;

7) перечень действующих и планируемых выставок, информация о режиме работы Музея;

8) книга отзывов.

Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде. Правила пользования Музеем и схема расположения помещений должны быть максимально визуализированы.

#### 2.11. Информация о месте нахождения и графике работы Музея:

Муниципальное учреждение культуры «Краснояружский краеведческий музей»

Адрес Музея: 309420, Белгородская обл., п.Красная Яруга, ул.Театральная,1

График работы Музея:

Вторник – Пятница с 9.00 до 18.00

Выходной – Воскресенье, Понедельник

Тел. 8 (47263) 46-6-80

#### 2.12. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги производится:

- 1) по телефону;
- 2) по письменным обращениям;
- 3) по электронной почте;
- 4) посредством личного обращения заявителя.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве принявшего телефонный звонок.

При отсутствии возможности у должностного лица, принявшего обращение по каналам телефонной связи, самостоятельно ответить на поставленные вопросы по предоставлению муниципальной услуги, обращение должно быть переадресовано (переведено) на другое должностное лицо или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае личного обращения заявителя во время работы Музея работники Музея в вежливой форме должны предоставить необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

Информация о деятельности Музея, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) не реже одного раза в год.

## 2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- 1) равные права и возможности по получению муниципальной услуги;
- 2) доступность информации о порядке и способах получения муниципальной услуги для заявителей (в сети Интернет, на информационном стенде, по телефону, по электронной почте, по факсимильной связи);
- 3) размещение Музея с учётом максимальной пространственной доступности (по времени не более 15-20 минут, за которое заявитель может добраться до Музея от ближайшего остановочного пункта);
- 4) режим работы Музея обеспечивает возможность подачи заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение всего рабочего дня;
- 5) возможность выбора способа обращения и получения муниципальной услуги (по почте, при личном обращении, по электронной почте);
- 6) комфортность ожидания в очереди при подаче запроса;
- 7) выдача заявителю информации в установленный настоящим Административным регламентом срок (своевременность оказания);
- 8) возможность для заявителя получить муниципальную услугу в электронном виде;
- 9) количество жалоб на действия или бездействие должностных лиц Музея.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- 1) Полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов и её своевременность.
- 2) Результативность (эффективность) предоставления услуги:
  - материальная, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги на основании индикаторов качества услуги;
  - нематериальная, оцениваемая косвенным методом, в том числе, путём проведения социальных опросов; при этом должен быть обеспечен приоритет потребителя в оценке качества муниципальных услуг.

## 2.14. Требования обеспечения доступности для инвалидов с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

Музей обеспечивает инвалидам следующие условия доступности в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:

- а) возможность беспрепятственного входа в Музей и выхода из него;
- б) возможность самостоятельного передвижения по территории Музея в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью работников Музея, предоставляющих муниципальные услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Музей, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников Музея;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Музея;

д) содействие инвалиду при входе в Музей и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

ж) обеспечение допуска в Музей собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. №386н;

з) оказание иных видов посторонней помощи.

Музей обеспечивает инвалидам следующие условия доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) обеспечение допуска в Музей сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), сопровождающего инвалида по слуху;

в) оказание работниками органов и организаций, предоставляющих услуги в сфере социальной защиты, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

## 2.15. Иные обязательные требования к оказанию муниципальной услуги.

1) Экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек.

2) Музей должен обеспечить наличие охранников, следящих за соблюдением общественного порядка в помещении Музея, либо наличие тревожной кнопки.

3) Музей должен предоставить право посетителям (заявителям) производить фото- и видеосъемку в помещении музея (бесплатно, либо за отдельную плату) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

## 3. Состав и последовательность административных процедур

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) приём и регистрация заявителя 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.

Основанием для начала приёма и регистрации заявителя является его устное обращение в Музей. Заявитель имеет право оформить заявку на предоставление муниципальной услуги по телефону или в электронном виде. Работник Музея, ответственный за проведение экскурсий, лекций - экскурсовод или научный сотрудник.

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. Время ожидания начала экскурсии Заявителем муниципальной услуги не должно превышать 15 минут. При нарушении Правил пользования музеем во время экскурсии экскурсовод или научный сотрудник имеет право отказать получателю в получении услуги. Результатом административного действия является проведение экскурсии, лекции.

Основанием для начала предоставления информации из музейных фондов является обращение заявителя в музей. Работник Музея, ответственный за предоставление информации из музейных фондов, - научный сотрудник, хранитель музейных фондов. Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 30 рабочих дней. Заявитель имеет возможность исследовательской работы с музейным архивом. Результатом административного действия является выдача заявителю запрошенной информации на бумажном и (или) электронном носителе.

#### **4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несут ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте. Ответственность за сроки и порядок исполнения административной процедуры закрепляется в должностных инструкциях.

4.2. Руководитель Музея несёт ответственность за реализацию положений настоящего Административного регламента в возглавляемом учреждении.

4.3. Музей должен иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг нормативным документам в области культуры и искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы

планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4.4. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет управление культуры на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальный услуг стандартам качества.

4.5. Работа Музея в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

4.6. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

4.7. Проведение плановых проверок осуществляется специалистами управления культуры. Проведение внеплановых проверок осуществляется на основании поручения начальника управления культуры специалистами управления культуры. Проведение планового контроля за деятельностью Музея осуществляется не чаще одного раза в год.

4.8. В ходе внеплановых проверок осуществляется проверка соблюдения срока и порядка исполнения административной процедуры по конкретному обращению заявителя.

4.9. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается должностным лицом, назначенным ответственным приказом управления культуры, и представляется начальнику управления культуры. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав заявителя осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности.

## **5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения Регламента**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, предусмотренных частью 1.1 статьи 16, Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

5.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 настоящего Федерального закона.

5.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона.

5.3 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.

5.4 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.

5.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) учреждения, работника учреждения возможно в случае, если на учреждение, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона;

5.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, учреждения, работника учреждения, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, 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) учреждения, работника учреждения возможно в случае, если на учреждения, решения и действия

(бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона.

5.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

5.9. 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) учреждения, работника учреждения возможно в случае, если на учреждение, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона.

5.10. 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, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 настоящего Федерального закона. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) учреждения, работника учреждения возможно в случае, если на учреждение, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона.

## **6. Требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.**

6.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем, а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника подаются руководителю. Жалобы на решения и действия (бездействие) подаются учредителю или должностному лицу, уполномоченному нормативным

правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, подаются руководителям этих организаций.

6.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

- управление культуры администрации муниципального района «Краснояружский район» Белгородской области (Белгородская область Краснояружский район п. Красная Яруга ул. Театральная д.1, тел/факс 8(47263) 45-0-36);
  - администрация муниципального района «Краснояружский район» Белгородской области, (Белгородская область Краснояружский район п. Красная Яруга ул. Центральная д.14, тел/факс 8(47263) 46-6-71;
  - электронный адрес: [yaruga@ky.belregion.ru](mailto:yaruga@ky.belregion.ru).

6.3. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статьи 11.1 настоящего Федерального закона и настоящей статьи не применяются.

6.4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

6.5. Жалоба должна содержать:

6.5.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего

Федерального закона, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

6.5.2. 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.

6.5.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их работников.

6.5.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, либо вышестоящий орган, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, 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.

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

6.7.1. 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.

6.7.2. В удовлетворении жалобы отказывается.

6.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

6.8.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 настоящей статьи,дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, в целях незамедлительного устраниния 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.

6.8.2. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 настоящей статьи, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

6.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 настоящей статьи, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6.10. Положения настоящего Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

## 7. Заключительные положения

7.1. Настоящий Регламент является обязательным для Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу «Организация публичного доступа к информации, культурным ценностям, мероприятиям досугового и просветительского характера краеведческого музея».

7.2. В настоящий Регламент могут вноситься изменения и дополнения в установленном порядке.

Директор МУК  
«Красноярский краеведческий музей»



Е.В. Трифонова

Приложение  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Организация публичного доступа к информации,  
культурным ценностям, мероприятиям досугового  
и просветительского характера краеведческого музея»

**БЛОК-СХЕМА**  
**ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ**  
**МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**  
**«Организация публичного доступа к информации, культурным ценностям,  
мероприятиям досугового и просветительского характера краеведческого  
музея»**

