|  |
| --- |
| Новый герб**АДМИНИСТРАЦИЯ ПОЧИНКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА****НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ****ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |

от 31.03.2021 № 380

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов и музейный коллекций».
2. Управляющему делами администрации Починковского муниципального округа (Белову А.А.) обеспечить размещение данного постановления в установленном порядке на сайте администрации Починковского муниципального округа.
3. Опубликовать настоящее постановление в газете «На земле починковской».
4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Починковского муниципального округа А.В.Судаева.

Глава местного самоуправления

округа М.В.Ларин

Приложение к постановлению

администрации округа

от 31.03.2021 № 380

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**

**Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Починковский культурно-досуговый центр»**

**1 Общие положения**

* 1. Предмет регулирования регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – административный регламент)разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2 Круг заявителей

Муниципальная услуга предоставляется любому физическому лицу, независимо от пола, возраста, национальности, образования, гражданства, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

* 1. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и процедурах предоставления муниципальной услуги заявитель обращается в Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковский культурно-досуговый центр» Починковского муниципального округа Нижегородской области и Починковский народный краеведческий музей (далее-Музей) (Приложение 1 к настоящему Регламенту).

Место нахождения и юридический адрес Муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковский культурно-досуговый центр» Починковского муниципального округа Нижегородской области (далее – ПКДЦ): 607910, Нижегородская область, с. Починки, пл. Ленина, д.44 (Дворец культуры).

Место нахождения Починковского народного краеведческого музея: 607910, Нижегородская область, с. Починки, пл. Ленина, д.5

Режим работы сотрудников музея:

Понедельник – суббота:

с 09.00 до 16.00 час.

Перерыв на обед с 12.00-13.00

Выходной день: воскресенье

Справочные телефоны:

8(83197) 5-15-42 – директор;

8(83197) 5-03-01 – музей.

Адрес официального сайта МБУК «ПКДЦ» в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги:<https://vk.com/kultura_pochinki>

адрес электронной почты:pochinkovskiy.muzey@mail.ru

Место нахождения управления культуры и спорта администрации Починковского муниципального округа Нижегородской области (далее – Управление): 607910, Нижегородская область, с. Починки, ул. 6 линия, 2, Телефон 8(83197) 5-15-52.

Адрес электронной почты: kultur-52@yandex.ru;

Официальный сайт управления: http:// www.uprkul.ru.

Юридический адрес: 607910, Нижегородская область, с. Починки, ул. 6 линия, д.2

1.3.2 Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;

- средств почтовой связи;

- электронной почты;

- сети Интернет, в том числе официальных сайтов ПКДЦ и Управления;

- информационных стендов.

1.3.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе об услугах, необходимых и обязательных для ее предоставления, осуществляют должностные лица или специалисты музея путем устного или письменного консультирования. Устное консультирование осуществляется посредством средств телефонной связи, при личном приеме.

1.3.4. При ответе на телефонные звонки должностное лицо или специалист музея, ответственное за предоставление муниципальной услуги, обязано:

- назвать наименование органа, должность, свою фамилию, имя, отчество;

- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.5. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо или специалист музея, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если должностное лицо или специалист музея, ответственное за предоставление муниципальной услуги, не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

а) предложить обратившемуся лицу изложить суть обращения в письменной форме;

б) назначить другое удобное для заявителя время для консультации.

1.3.6. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения. Должностные лица или специалисты музея, ответственные за предоставление муниципальной услуги, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.7. Должностное лицо или специалист музея, ответственное за документооборот, после регистрации письменного обращения передает его должностному лицу ПКДЦ, ответственному за предоставление муниципальной услуги, в соответствии с резолюцией директора (лица, исполняющего его обязанности). Должностное лицо ПКДЦ, ответственное за предоставление муниципальной услуги, рассматривает обращение и подготавливает мотивированный ответ.

1.3.8. Письменный ответ подписывает директор ПКДЦ (лицо, исполняющее его обязанности) и передает его специалисту, ответственному за документооборот. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон должностного лица или специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за документооборот, направляет ответ заявителю письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети Интернет в зависимости от способа обращения за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении, в том числе нарочным.

1.3.9. Срок подготовки письменного ответа составляет 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.10. Результатом информирования и консультирования является предоставление обратившемуся лицу информации:

- об органе, предоставляющем муниципальную услугу, его (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема заявителей;

- о перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;

- о сроках предоставления муниципальной услуги;

- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих.

По желанию заявителя должностным лицом или специалистом ПКДЦ, ответственным за предоставление муниципальной услуги, оказывается помощь в заполнении заявления (заявлений) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.11. Должностные лица или специалисты музея, ответственные за предоставление муниципальной услуги (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1.Наименование муниципальной услуги

«Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций»

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Починковский народный краеведческий музей МБУК «ПКДЦ». Ответственный за предоставление муниципальной услуги – директор Музея.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступа населения к культурным ценностям, через обеспечение публичного доступа к показу музейных предметов, музейных коллекций, хранящихся и экспонирующихся в Музее.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в течение всего календарного года, на основании Устава ПКДЦ, муниципального задания, плана работы Починковского народного краеведческого музея.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

-Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

-Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8 декабря 2009 года № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской федерации»;

- Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Приказ Минкультуры России от 31 мая 2016 года № 1219 «Об утверждении Порядка установления льгот организациями культуры, находящимися в федеральном ведении, для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов и военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при организации платных мероприятий»;

- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994г. № 736);

- Положение об управлении культуры и спорта администрации Починковского муниципального округа Нижегородской области, утвержденное Решением Совета депутатов Починковского муниципального округа Нижегородской области от 17.12.2020 №90;

-Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Починковский культурно-досуговый центр», утвержденный постановлением администрации Починковского муниципального района Нижегородской области от 11.01.2021 г. № 8;

- иные нормативно-правовые акты.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет заявление в свободной форме (примерная форма заявления - приложение 2 к настоящему административному регламенту).

Для получения муниципальной услуги заявитель обязан приобрести билет в музее по цене, установленной прейскурантом. Предоставление специальных документов для получения муниципальной услуги не предусмотрено, за исключением случаев обладания заявителем льготным статусом и предоставления подтверждающих документов, в соответствии с действующим законодательством.

Льгота на бесплатное посещение экспозиций музея предоставляется:

- ветеранам Великой Отечественной войны и труженикам тыла в годы войны;

- детям-сиротам;

- инвалидам.

Музей с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, учащихся образовательных учреждений всех типов, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, на посещение платных мероприятий, проводимых музеем (далее – льгота). Решение о предоставлении льгот категориям граждан на посещение платного мероприятия, проводимого музеем, принимается музеем по согласованию с директором МБУК «ПКДЦ». Так же предусмотрено бесплатное посещение музея в ходе проведения плановых и внеплановых мероприятий патриотической, исторической и другой направленности.

Юридические лица для предоставления муниципальной услуги подают письменную заявку на имя директора ПКДЦ. Заявка должна быть оформлена на фирменном бланке учреждения за подписью руководителя или иного правомочного лица и зарегистрирована (за отсутствием фирменного бланка заявка заверяется печатью или штампом учреждения).

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- нарушение правил посещения музея получателем услуги;

-заявитель находится в неадекватном состоянии;

- заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) имущества Музея.

2.7.2. Доступ к музейным предметам и музейным коллекциям может быть ограничен по следующим основаниям:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

- производство реставрационных работ;

- смена экспозиции, формирование и создание новой выставки.

2.8. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно прейскуранту, утвержденному директором ПКДЦ.

2.9 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в ее предоставлении, и при получении результата предоставления таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги заявителем не должен превышать 15 минут.

2.10 Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Заявление, представленное заявителем лично, регистрируется в установленном порядке в день обращения заявителя.

Заявление, представленное посредством почтового отправления, регистрируется в установленном порядке в день его поступления от организации почтовой связи.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.11.1. Вход в здание ПКДЦ и Починковского народного краеведческого музея должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями для свободного доступа заявителей в помещение, а также пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов-колясочников.

Вход в здание музея должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы ПКДЦ.

Вход и выход из здания оборудуется соответствующими указателями.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами.

Должен быть обеспечен допуск на объект, в котором предоставляются услуги или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н (зарегистрирован в Минюсте России 21.07.2015, регистрационный N 38115).

На прилегающей территории к зданию оборудуются места для парковки автотранспортных средств, из которых не менее 1 места должно быть предназначено для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.11.2. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Помещения должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.11.3. Требования к местам ожидания и местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги;

Места ожидания в очереди на консультацию или получение результатов муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями или скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.11.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги, в том числе рабочим местам специалистов, оказывающих муниципальную услугу.

Места предоставления муниципальной услуги должны обеспечивать свободный доступ заявителя к специалистам, предоставляющим муниципальную услугу. Вход в кабинет должен быть оборудован информационной табличкой с указанием: номера кабинета, наименования должности, фамилии, имени и отчества специалиста, ответственного за оказание муниципальной услуги.

Специалисты ПКДЦ и Музея, предоставляющие муниципальную услугу, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности либо настольными табличками аналогичного содержания.

2.11.5. Требования к размещению информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Помещения для работы с заявителями оборудуются соответствующими информационными стендами, вывесками, указателями.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в помещении музея для ожидания и приема заявителей, а также на официальном сайте Управления.

Оформление информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

Тексты информационных материалов о предоставлении муниципальной услуги печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14), без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оснащены знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в соответствии с действующими стандартами выполнения и размещения таких знаков.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.12.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте управления культуры и спорта администрации Починковского муниципального округа: [www.uprkul.ru](http://www.uprkul.ru) и на сайте ПКДЦ: <https://vk.com/kultura_pochinki>

2.12.2 Показателями качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность результатом оказания муниципальной услуги, условиями ожидания приёма, вниманием персонала;

- отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием сети Интернет.

При оценке качества услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

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

**административных процедур (действий), требования к порядку**

**их выполнения, в том числе особенности выполнения**

**административных процедур (действий) в электронной форме**

* 1. Описание последовательности процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги

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

1)Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

2) Приобретение (или получение) билета на предоставление муниципальной услуги.

3) Предоставление муниципальной услуги.

3.1.2 Организация предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании планов работы учреждения на год.

3.1.3. Ответственность за предоставление муниципальной услуги несет директор учреждения.

3.2. Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги

3.2.1. Заявитель может подать обращение:

- придя непосредственно в Музей;

- по телефону;

- по электронной почте.

3.2.2. Обращение содержит суть заявки, примерную дату и время получения муниципальной услуги.

3.2.3. При обращении заявитель получает в устной форме, по электронной почте справочную информацию о содержании муниципальной услуги, прейскуранте цен на платные услуги Музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций Музея отдельными лицами, правилами поведения в Музее.

3.2.4. Ожидание получения информации заявителем не может превышать 15 минут. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги и графиком работы Музея.

Результатом административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

Обращения заявителей не фиксируются.

3.3.Приобретение (или получение) билета на предоставление муниципальной услуги.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является приобретение (или получение) билета на предоставление муниципальной услуги.

Заявитель приобретает (или получает) билет у ответственного специалиста музея - кассира.

Заявитель, ознакомившись с правилами поведения в музее, может приобрести (или получить) билет только в кассе музея, оплатив его стоимость, или предоставив, согласно порядку предоставления льгот на посещение организаций культуры, все необходимые документы для подтверждения льготы.

Ожидание заявителем получения билета не может превышать 15 минут.

Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги, графиком работы музея, произведенной оплатой или предоставленными документами для получения льготы.

Результатом административной процедуры является приобретение (или получение) билета на предоставление муниципальной услуги.

Результат продажи или выдачи билетов фиксируется в ежемесячных кассовых отчетах по корешкам использованных билетов.

* 1. Предоставление муниципальной услуги

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является предъявление билета на предоставление муниципальной услуги ответственным сотрудникам музея для получения муниципальной услуги.

Муниципальную услугу предоставляет ответственные специалисты.

На основании билета заявитель может:

- самостоятельно осматривать экспозиции, выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея;

- пользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием в течение 45 минут в экскурсионной группе не более 15 человек;

- посетить плановое музейное мероприятие продолжительностью от 45 минут до 1 часа 30 минут;

-воспользоваться информационно-справочным обслуживанием, продолжительностью от 10 до 30 минут.

-заказать объемный информационно-справочный материал, с выдачей информации в сроки, согласованные со специалистом музея, от 3 дней до 30 дней.

Заявитель имеет возможность сделать запись в книге отзывов и предложений, книге обращений музея.

Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги, графиком работы музея, предъявленным билетом.

Результатом административной процедуры является получение заявителем муниципальной услуги.

Муниципальная услуга может быть представлена вне учреждения по заявке получателя муниципальной услуги.

Фиксация результата предоставления муниципальной услуги производится на основании ежемесячных кассовых отчетов по корешкам использованных билетов в журналах «Учета экскурсий и посетителей», «Учета лекций и мероприятий», «Учета бесплатных посещений массовых мероприятий».

1. **Формы контроля за исполнением регламента**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля

Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги, соблюдением и исполнением положений Регламента, и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором ПКДЦ, ответственным за организацию работы учреждения по предоставлению услуги.

Текущий контроль осуществляется путём проведения проверок:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги,

- выявления нарушений прав потребителей муниципальной услуги;

- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться путём проведения плановых (ежегодных) и внеплановых (по конкретному обращению заявителя) проверок.

Плановая проверка осуществляется управлением культуры и спорта администрации Починковского муниципального округа Нижегородской области комиссионно, в рамках проведения плановых комплексных проверок деятельности подведомственных учреждений, осуществляемых на основании соответствующих приказов начальника управления о проведении проверок в соответствии с утвержденным графиком, но не чаще одного раза в два года.

Внеплановые проверки предоставления муниципальной услуги осуществляются директором ПКДЦ и (или) его заместителем, управлением культуры и спорта администрации Починковского муниципального округа Нижегородской области по конкретным обращениям заявителей.

Результаты проведения плановых комплексных проверок оформляются в виде Акта, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению, решается вопрос о привлечении виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Должностные лица или специалисты ПКДЦ и Музея, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество предоставления муниципальной услуги, за соблюдение и исполнение положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Персональная ответственность, права и обязанности должностных лиц или специалистов ПКДЦ и Музея, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляются в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

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

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц или специалистов, а также организаций, предусмотренных частью 1.1. статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), или их работников.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа или специалиста, предоставляющего муниципальную услугу являются:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

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, нормативными правовыми актами Нижегородской области и муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа или специалиста, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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 Нижегородской области, муниципальными правовыми актами;

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 2.6. настоящего Регламента.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в администрацию Починковского муниципального округа Нижегородской области (далее – Администрация), в Управление.

Жалобы на решение и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган либо в случае его отсутствие рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы (Приложение 3), соответствующей требованиям части 5 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа или специалиста, предоставляющего муниципальную услугу и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуется;

- фамилия, 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;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы, в случаях, установленных статьей 11.1 Федерального закона №210-ФЗ, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если указанная информация и документы не содержат сведений, составляющих государственную или иную охраняемую тайну.

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо в вышестоящий орган, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

5.6. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

5.7. 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.

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

- в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даётся информация о действиях, осуществляемых органом, 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;

- в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

Приложение № 1

 к Административному регламенту

 предоставления муниципальной услуги

«Публичный показ музейных предметов,

 музейных коллекций»

**Информация о местонахождении, контактной информации и режиме работы МБУК «ПКДЦ», участвующего в предоставлении муниципальной услуги**

**«Публичный показ музейных предметов и музейных коллекций»**

МБУК «ПКДЦ» - 607910, Нижегородская область, с. Починки, пл. Ленина, д.44.

Починковский краеведческий музей: 607910, Нижегородская область, с. Починки, пл. Ленина, д.5

**График работы музея:**

с 09.00 до 16.00

Перерыв на обед с 12.00-13.00

Выходной день: воскресенье

Справочные телефоны:

Директор 8(83197) 5-15-42

Музей 8(83197) 5-03-01

Адрес официального сайта МБУК «ПКДЦ» в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги, адрес электронной почты:

- https://vk.com/kultura\_pochinki

- le-centre@mail.ru

- pochinkovskiy.muzey@mail.ru

Место нахождения управления культуры и спорта администрации Починковского муниципального района Нижегородской области (далее – Управление): 607910, Нижегородская область, с. Починки, ул. 6 линия, 2, Телефон 8(83197) 5-15-52.

Адрес электронной почты: kultur-52@yandex.ru;

Официальный сайт управления: http:// www.uprkul.ru;

Юридический адрес: 607910, Нижегородская область, с. Починки, ул. 6 линия, д.2

Приложение №2

 к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Публичный показ музейных предметов,

музейных коллекций»

РЕКОМЕНДУЕМАЯ форма

заявления по предоставлению муниципальной услуги МБУК «ПКДЦ» Починковского муниципального округа Нижегородской области

|  |  |
| --- | --- |
| Кому: |  |
|  | (указать должность руководителя) |
|  |  |
|  | (указывается ФИО руководителя) |
| От кого: |  |
|  | (указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений)  |
| Адрес: |  |
|  | (указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес) |
| Телефон / факс: |  |
|  | (указать номер телефона \ факса, с указанием федерального кода) |
| e-mail: |  |
|  | (указать адрес электронной почты) |

Заявление

Прошу Вас записать и организовать посещение на обзорную, тематическую экскурсию, (нужное подчеркнуть) на тему: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать соответствующее мероприятие,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выбранное в соответствии с формой музейного обслуживания)

группу (индивидуальное посещение) в составе: \_\_\_\_\_\_\_ человек, запланированную к проведению в \_\_\_\_\_ часов «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_ года.

О принятом в отношении настоящей заявки решении прошу сообщить мне (нужное подчеркнуть): почтовым сообщением, сообщением по электронной почте, по телефону, факсимильной связью.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Подпись заявителя (получателя): |  |  |  |  |
|  |  | (подпись) |  | (расшифровка подписи) |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |  |  |  |  |

Приложение №3

 к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Публичный показ музейных предметов,

 музейных коллекций»

Примерная форма

жалобы на действия (бездействие) и (или) решение должностных лиц, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Кому: |  |
|  | (указать должность руководителя) |
|  |  |
|  | (указывается ИО Фамилия руководителя) |
| От кого: |  |
|  | (указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений)  |
| Адрес: |  |
|  | (указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес) |
| Телефон / факс: |  |
|  | (указать номер телефона \ факса, с указанием федерального кода) |
| e-mail: |  |
|  | (указать адрес электронной почты) |

ЖАЛОБА

на действия (бездействие) и (или) решение должностного лица

МБУК «ПКДЦ»

Текст сообщения:

- основание жалобы (т.е. указание действия (бездействия) или решения, которое обжалуется, когда и кем оно совершалось (должность, фамилия, имя, отчество должностного лица);

- факты и обстоятельства, свидетельствующие о незаконности или необоснованности действия (бездействия) или решения;

- документы, которыми подтверждаются факты, изложенные в основании жалобы;

- изложение требования.

Приложение: 1.

 2.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Подпись заявителя (получателя): |  |  |  |  |
|  |  | (подпись) |  | (расшифровка подписи) |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |  |  |  |  |