

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».**

1. Общие положения.

1.1. Предмет регулирования регламента.

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципального бюджетного учреждения «Городской краеведческий музей» городского округа Октябрьск Самарской области (далее – Музей).

1.2. Круг заявителей.

Заявителями при исполнении муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее — получатели услуги).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется работниками Музея.

Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги содержит следующие сведения:

- а) наименование и почтовый адрес Музея,

- б) справочный номер телефона Музея,
- в) адрес официального сайта Музея в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), электронная почта Музея,
- г) график работы Музея,
- д) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги,
- е) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги,
- ж) текст административного регламента,
- з) краткое описание и состав муниципальной услуги,
- и) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в помещении Музея, предназначенного для приема заявителей, на официальном сайте Музея в сети Интернет, а также предоставляется по телефону и электронной почте по обращению Заявителя.

Справочная информация о месте нахождения Музея, почтовый адрес, официальный сайт в сети интернет, информация о графике работы, телефонном номере и адресе электронной почты представлена в Приложении 1 к административному регламенту.

При обращении с гражданами работники Музея обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги необходимо осуществлять с использованием официально-делового стиля речи.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

2.2. Наименование учреждения предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальное бюджетное учреждение «Городской краеведческий музей» городского округа Октябрьск Самарской области подведомственное муниципальному казенному учреждению городского округа Октябрьск Самарской области «Управление социального развития Администрации городского округа Октябрьск Самарской области».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- обеспечение публичного доступа к музейным ценностям;

- популяризация объектов культурного наследия;
- осуществление научно-просветительской и образовательной деятельности;
- организация культурного досуга жителей и гостей городского округа Октябрьск;
- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, оформленный на бумажном носителе.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Запрос получателя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в Музее в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в Музей.

Срок предоставления муниципальной услуги не может превышать 30 календарных дней с даты регистрации запроса получателя о предоставлении муниципальной услуги в Музее.

Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе и стадии, в которой находится предоставление муниципальной услуги, осуществляется:

- по письменным обращениям в адрес Музея;
- по телефону или электронной почте Музея;
- при личном обращении получателя в Музей.

Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 5 календарных дней.

Ответы по письменным обращениям, или обращениям по электронной почте, направляются в адрес получателя методом почтовой или электронной рассылки в срок, не превышающий 7 календарных дней с момента регистрации письменного или электронного обращения.

При консультировании по телефону или электронном обращении сотрудник Музея обязан предоставить устные сведения по следующим вопросам:

- о принятии решения по конкретному заявлению;
- о сроках выдачи запрашиваемой информации;
- о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- о требованиях по оформлению заявления, необходимого для выдачи информации.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для оказания услуги является муниципальное задание на оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам, утверждаемое Главой городского округа Октябрьск Самарской области.

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 06.10.2003 . № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Постановлением Совета Министров СССР от 16.09.1982 № 865 «Об утверждении Положения об охране и использовании памятников истории и культуры»;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре»;
- Федеральным законом от 26.05.1996 №54-ФЗ «О музейном фонде РФ и музеях в РФ»;
- Законом Самарской области от 03.04.2002 №14-ГД «О культуре в Самарской области»;
- Законом Самарской области от 15.07.2008 №92-ГД «О музейном деле и музеях в Самарской области»;
- Уставом городского округа Октябрьск;
- Положением муниципального казенного учреждения «Управление социального развития Администрации г.о. Октябрьск Самарской области», утвержденным постановлением Администрации г.о.Октябрьск № 617 от 17.09.2014г.;
- Приказом МКУ г.о. Октябрьск «Управление социального развития Администрации г.о. Октябрьск Самарской области» № 25 от 21.10.2015г. «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными и иными правовыми актами Самарской области, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, *которые получатель должен предоставить самостоятельно.*

Для получения муниципальной услуги получатель подает заявку устно (лично или по телефону 8(84646) 2-23-33), по электронному адресу Музея oktmost@yandex.ru , или предоставляет следующие документы:

- письменную заявку на проведение экскурсии (для групп льготных категорий) в произвольной форме с указанием даты, времени проведения экскурсии, темы экскурсии и количество экскурсантов;
- письмо о разрешении работы с материалами фондов (для юридических лиц) в произвольной форме с указанием темы интересующего материала;
- письмо об оказании информационной и методической помощи в произвольной форме;
- письмо о временной передаче материалов Музея (для организации) в произвольной форме с указанием ответственного лица и темы передаваемых материалов;
- письмо о проведении мероприятия в помещении Музея (для организаций) в произвольной форме с указанием темы и времени проведения мероприятия.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными и иными правовыми актами Самарской области, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и запрашиваются структурным или отраслевым (функциональным) органом Администрации, предоставляющим муниципальную услугу, в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если получатель не представил такие документы самостоятельно.

Документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и запрашиваются органом, предоставляющим муниципальную услугу, в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, не имеется.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги не имеется.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги или приостановления муниципальной услуги.

Основаниями для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- нарушение Правил посещения музея;
- непредставление получателем заявки устно (лично или по телефону 8(84646) 2-23-33), по электронному адресу Музея oktmost@yandex.ru, или документов, предусмотренных в пункте 2.6. настоящего административного регламента;
- запрашиваемая информация не относится к вопросам муниципальной услуги;
- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения;
- нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

2.10. Размер и основания платы за муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется на платной или бесплатной основе.

Значение предельной цены на оплату муниципальной услуги утверждается в рамках муниципального задания на её оказание.

Цены на платные (дополнительные) услуги утверждаются руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и согласовываются с

руководителем муниципального казенного учреждения городского округа Октябрьск Самарской области «Управление социального развития Администрации городского округа Октябрьск Самарской области».

Для обеспечения льготных условий посещения музея социально незащищенные категории населения имеют дни для бесплатного посещения:

первая среда каждого месяца - для детей, не достигших 18-летнего возраста, последняя СУББОТА каждого месяца – для студентов высших учебных заведений, социально незащищенных категорий населения, в том числе многодетных семей, лиц, приравненных в льготах к участникам В.О.В., людей с ограниченными физическими возможностями, солдат срочной службы РФ, детей, находящихся в школах интернатах, центрах социальной реабилитации.

Посещение постоянно-действующей экспозиции музея лицами до 16 лет, в статусе индивидуального посетителя (либо в составе малых групп - до 6 человек) осуществляется бесплатно.

Посещение музейных выставок, экспозиций для лиц до 16 лет в составе организованных групп, а также для других категорий посетителей осуществляется на общих основаниях.

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

Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса получателя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в Музей.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой гражданам информации;
- полнота информирования граждан;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков исполнения отдельных административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом;

- соблюдения требований стандарта предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги;
- полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.14. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается в специально предназначенном здании и помещениях, доступных для получателей услуги.

Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в помещения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

При наличии заключения общественной организации инвалидов о технической невозможности обеспечения доступности помещений (здания) для инвалидов на специально подготовленного сотрудника Музея, предоставляющего муниципальную услугу, административно-распорядительным актом возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления муниципальной услуги.

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Помещения учреждения должны быть оборудованы системами охранной сигнализации (в т.ч. при необходимости камерами видеонаблюдения),

противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, автоматического пожаротушения, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены системой указателей и знаковой навигации.

Для размещения ресурсов и организации предоставления муниципальной услуги учреждение должно быть оборудовано предметами офисной мебели (стеллажи, витрины, столы, стулья и т.д.) и специализированного оборудования для экспонирования, средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

Музей при предоставлении муниципальной услуги не осуществляет взаимодействия с многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме не предусмотрено.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

Муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» включает в себя:

- обеспечение сохранности музейного фонда;
- публикация музейных предметов и музейных коллекций;
- организация и проведение экскурсий;
- организация и проведение выставок;
- организация и проведение массовых мероприятий (научно-просветительских конференций, круглых столов, краеведческих чтений, лекций, тематических вечеров);
- информационно-справочное обслуживание потребителей услуги;
- работа с детско-юношеской аудиторией по музейно-образовательной программе для дошкольных учреждений, состоящей из 5 циклов, и музейно-образовательной программе для начальной школы «В нашем царстве - музейном государстве».

3.1. Обеспечение сохранности музейного фонда.

3.1.1. Обеспечение сохранности музейного фонда осуществляется в соответствии с действующим законодательством, Уставом музея, а также «Инструкцией по учету,

хранению музейных предметов и музейных коллекций», утвержденной директором музея и другими внутренними документами.

3.1.2. Деятельность по сохранности музейного фонда непосредственно осуществляют директор музея, главный хранитель фондов, музейный смотритель.

3.1.3. Движение предметов и коллекций (внешнее и внутреннее) осуществляется путем приема и передачи предметов по актам с оформлением рабочих документов в соответствии с «Инструкцией по учету, хранению музейных предметов и музейных коллекций».

3.2. Публикация музейных предметов и музейных коллекций.

3.2.1. Решение о публикации (демонстрации) музейных предметов и музейных коллекций принимает научно-методический совет музея.

3.2.2. Доступ посетителей в демонстрационные залы происходит при наличии входного билета строго в часы работы музея.

3.2.3. Осмотр экспозиций посетителями может проходить с экскурсионным сопровождением или без экскурсионного сопровождения в присутствии музейного смотрителя музея (или другого сотрудника музея).

3.2.4. Посещение постоянно-действующей экспозиции музея лицами до 16 лет, в статусе индивидуального посетителя (либо в составе малых групп - до 6 человек) осуществляется бесплатно, в составе организованных групп, а также для других категорий посетителей осуществляется на общих основаниях.

3.2.5. В экспозиционных залах музея разрешена фото- и видеосъемка за исключением случаев, обусловленных защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

3.3. Организация и проведение экскурсий.

3.3.1. Лицами, ответственными за организацию и проведение экскурсий, являются заведующий сектором музейных экспозиций и заведующий сектором музейных программ.

3.3.2. Предварительная запись на групповые экскурсии осуществляется по телефону музея, при личном контакте с сотрудником музея, по электронной почте или в письменной форме.

3.3.3. Сотрудник музея оговаривает с получателем услуги:

- день и время проведения экскурсии;
- тему экскурсии;
- примерное количество экскурсантов;
- стоимость услуги.

Получатель услуги оставляет свой контактный телефон.

3.3.4. В день проведения экскурсии старший экскурсионной группы приобретает в кассе музея входные билеты, которые являются основанием и формой отчетности при проведении экскурсии.

3.3.5. Лица, сопровождающие группу экскурсантов (не более 2-х лиц) допускаются в музей без оплаты.

3.3.6. Экскурсионные группы, имеющие основания для бесплатного посещения музея (военнослужащие, инвалиды и пр.), осуществляют заказ на экскурсионное обслуживание в письменном виде. В письме-заявке указывается:

- основание для проведения бесплатной экскурсии;
- тема экскурсии;
- примерное количество экскурсантов;
- контактный телефон.

3.3.7. Индивидуальную экскурсию можно заказать предварительно (обратившись лично, по электронной почте или по телефону) или непосредственно при индивидуальном посещении музея (при наличии свободного экскурсовода).

3.3.8. Возможно проведение экскурсии без экскурсионного обслуживания. В этом случае получатель услуги самостоятельно знакомится с содержанием экспозиции.

3.3.9. Самостоятельное ознакомление лицами до 16 лет с постоянно-действующей экспозицией музея, в статусе индивидуального посетителя (либо в составе малых групп - до 6 человек) осуществляется бесплатно.

3.4. Организация и проведение выставок.

3.4.1. Темы и сроки выставок, проводимых музеем, устанавливаются в соответствии с перспективным планом работы Музея, утвержденным МКУ г.о. Октябрьск «Управление социального развития Администрации г.о. Октябрьск Самарской области».

3.4.2. Отношения между музеем и участниками выставки оформляются договором.

3.4.3. Стоимость входного билета на выставку утверждается директором музея согласно перечня платных услуг, оказываемых посетителям Музея.

3.5. Организация и проведение массовых мероприятий (научно-просветительских конференций, круглых столов, краеведческих чтений, лекций, тематических занятий, фестивалей).

3.5.1. Темы и сроки массовых мероприятий, проводимых музеем, устанавливаются в соответствии с перспективным планом работы музея.

3.5.2. Представление муниципальной услуги осуществляется персоналом учреждения, а также силами специалистов и экспертов, обладающих соответствующими знаниями и навыками привлекаемые на договорной основе.

3.5.3. Мероприятия должны проводиться с учетом возрастных и физиологических особенностей участников.

3.5.4. Если мероприятие носит обучающий характер, участникам вручается документ о прослушивании курса.

3.5.5. Муниципальная услуга может быть предоставлена вне учреждения по заявке получателя услуги.

3.5.6. Участники мероприятия приглашаются (в устной или письменной форме) и информируются ответственным сотрудником музея о месте, времени и теме мероприятия.

3.6. Информационно-справочное обслуживание потребителей услуги.

3.6.1. Основанием для предоставления информационно-справочного обслуживания может явиться устный запрос (лично или по телефону) или письменный (бумажный или электронный).

3.6.2. При письменном обращении ответ предоставляется в течение 5 рабочих дней.

3.6.3. Для работы с фондовыми материалами необходимо предоставить следующие документы:

- для физических лиц – документ, удостоверяющий личность;
- для организаций – официальное письмо, содержащее заявку в произвольной форме с указанием конкретного лица, представляющего данную организацию, на работу с фондовыми материалами музея.

3.6.4. Ответственными лицами за выдачу фондовых материалов являются: главный хранитель фондов, директор музея (в отсутствии хранителя).

3.6.5. Фондовые материалы выдаются на руки в соответствии с «Инструкцией по учету, хранению музейных предметов и музейных коллекций», утвержденной директором музея.

3.7. Работа с детско-юношеской аудиторией по музейно-образовательной программе для дошкольных учреждений, состоящей из 5 циклов, и музейно-образовательной программе для начальной школы «В нашем царстве - музейном государстве».

3.7.1. Ответственной за работу с детско-юношеской аудиторией по музейным образовательным программам является заведующая сектором музейных программ.

3.7.2. Предварительную информацию о музейных образовательных программах можно получить непосредственно в музее, а также на Интернет-сайте музея.

3.7.3. Ответственное лицо и получатель услуги оговаривают форму, сроки получения услуги, примерное количество слушателей. Получатель услуги оставляет контактный телефон.

3.7.4. Оплата лекций и занятий производится при получении услуги на месте их проведения по договоренности с получателем услуги.

4. Формы контроля за исполнением регламента.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений должностными лицами.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется сотрудниками Музея, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги и директором Музея.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами МКУ г.о. Октябрьск «Управление социального развития Администрации г.о. Октябрьск Самарской области» проверок соблюдения и исполнения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

- 1) проведения плановых проверок;
- 2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) сотрудников Музея, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.2.2. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается приказом МКУ г.о. Октябрьск «Управление социального развития Администрации г.о. Октябрьск Самарской области». При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) сотрудников Музея, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

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

Должностные лица, ответственные за решения (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, устанавливающие требования к порядку и формам контроля за представлением муниципальной услуги со стороны руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, лица, его замещающего, МКУ г.о. Октябрьск «Управление социального развития Администрации г.о. Октябрьск Самарской области».

При проведении оценки качества представления услуги используются следующие критерии:

полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим регламентом и муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;

эффективность представления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги;

доступность муниципальных услуг, оказываемых учреждением;

прозрачность и доступность информации о работе учреждения (наличие интернет-адреса, количество публикаций в средствах массовой информации, радио-, теле-, видеопрограмм, кинохроникальных программ).

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

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заинтересованные лица вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц: учреждения, предоставляющего муниципальную услугу – руководителю учреждения; руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу – в муниципальное казенное учреждение городского округа Октябрьск Самарской области «Управление социального развития Администрации городского округа Октябрьск Самарской области», принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, а также в административном и судебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

5.3.1. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.3.2. Жалоба не рассматривается по существу в следующих случаях:

- если в жалобе не указана фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такая жалоба оставляется без ответа по существу поставленных в ней вопросов и заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в семидневный срок со дня поступления жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

- если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему жалобу, в течение семи дней со дня регистрации жалобы, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в учреждение, предоставляющего муниципальную услугу, либо в МКУ г.о. Октябрьск «Управление социального развития Администрации г.о.

Октябрьск» жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.4.2. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- 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, уведомление о переадресации обращения;

- излагается суть жалобы (сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) на учреждение, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц);

- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, созданы препятствия к их реализации;

- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;

- проставляются личная подпись обратившегося лица и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель может приложить к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.4.3. В жалобе, поступившей в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование (для юридического лица), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», посредством электронной почты направлена в учреждение, предоставляющего муниципальную услугу, по адресу: oktmost@yandex.ru, а также - через официальный сайт Администрации городского округа Октябрьск по адресу: oktyabrsk@mail.ru, или принята при личном приеме заявителя.

5.5. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявители имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися 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.

Для обоснования и рассмотрения жалобы заинтересованные лица имеют право представлять в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Срок рассмотрения жалобы, поступившей в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у получателя услуги, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

Результатом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- 1) признание жалобы обоснованной и устранение выявленных нарушений;
- 2) признание жалобы необоснованной с направлением заявителю

мотивированного отказа в удовлетворении жалобы.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимаются меры по устранению допущенных нарушений, повлекших за собой жалобу, и привлечению к ответственности должностных лиц, допустивших в ходе предоставления муниципальной услуги нарушения, которые повлекли за собой жалобу.

Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу поставленных вопросов.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов,
музейных коллекций»

**Справочная информация
о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах
электронной почты учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.**

1. Муниципальное бюджетное учреждение «Городской краеведческий музей» городского округа Октябрьск Самарской области. (МБУ «Музей Октябрьск – на – Волге»).

2. График работы:

| | |
|-------------|------------------|
| Понедельник | выходной день |
| Вторник | с 9:00 до 18:00 |
| Среда | с 9:00 до 18:00 |
| Четверг | с 9:00 до 18:00 |
| Пятница | с 9:00 до 18:00 |
| Суббота | с 11:00 до 16:00 |
| Воскресенье | выходной день |

3. Почтовый адрес: 445240, Самарская область, г. Октябрьск, ул. Вокзальная, 12.
4. Контактные телефоны: 8(84646) 2-23-33.
5. Официальный сайт музея в сети интернет: www.oktmost.ucoz.ru.
6. Адрес электронной почты музея: oktmost@yandex.ru.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов,
музейных коллекций»

Блок-схема
последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги «Публичный
показ музейных предметов, музейных коллекций»

