****

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**“КАРДЫМОВСКИЙ РАЙОН” СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**17.06.** **2016 № 00326**

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)»

В соответствии с Федеральным законом от 6.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Администрация муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области

п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)» согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области и в районной газете «Знамя труда – Кардымово».

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области» В.Г. Макарова.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области | **Е.В. Беляев** |

|  |
| --- |
| Приложение к постановлению Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области от \_\_\_\_.\_\_\_\_\_\_\_\_.2016 №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

 **предоставления муниципальной услуги**

#### «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация

#### выездных выставок (вне стационара)»

**1.Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области (далее – Администрация) при оказании муниципальной услуги.

**1.2. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с федеральным и (или) областным законодательством, муниципальными нормативными правовыми актами либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с Администрацией, иными органами местного самоуправления и организациями при предоставлении муниципальной услуги**

Заявителями являются: юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее - пользователи музея).

Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.

 Для получения муниципальной услуги заявители подают устную заявку или предоставляют следующие документы:

- письменную заявку на проведение экскурсии;

- письмо об оказании методической помощи.

 **1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги**

1.3.1. Сведения о месте нахождения, графике работы, номерах контактных телефонов, адресах официальных сайтов и адресах электронной почты Администрации участвующей в предоставлении муниципальной услуги:

1.3.2. Место нахождения органа, предоставляющего услугу:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области, почтовый адрес: 215850, Смоленская область п. Кардымово, ул. Красноармейская, д. 10.

Тел. 8(48167) 4-13-74

Адрес официального сайта муниципального бюджетного учреждения культуры «Историко-краеведческий музей» <http://kardymovo.museum67.ru/>

Адрес электронной почты: krm-museum@rambler.ru

Режим работы:

со вторника по пятницу: 9.00 – 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00); суббота с 10.00 – 17.00 (без перерыва); воскресенье и понедельник – выходной день.

Учреждение, непосредственно предоставляющее муниципальную услугу (далее – Музей)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Местонахождение и почтовый адрес** | **Режим** **работы** |
| МБУК «Историко-краеведческий музей» | 215850 Смоленская область,п. Кардымово, ул. Красноармейская, д. 10 | Вторник – пятница: 9.00 – 18.00Обеденный перерыв: 13.00 – 14.00Суббота:10.00 – 17.00Выходной: воскресенье, понедельник |

1.3.3. Информация о местах нахождения и графиках работы Музея, участвующего в предоставлении муниципальной услуги размещается:

1) на информационных стендах Музея;

2) на Интернет-сайте Администрации: http://kardymovo.museum67.ru/

 в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет),

1.3.4. Размещаемая информация содержит также:

1) извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;

2) текст административного регламента с приложениями;

3) блок-схему (согласно Приложению №1 к административному регламенту)

4) перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

5) порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

6) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых Администрацией в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.5. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме индивидуального информирования и публичного информирования.

1.3.6. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут осуществляться:

 - при личном обращении;

 - по телефону: 4-13-74;

 - по письменным запросам по адресу: 215850, Смоленская область, п. Кардымово, ул. Красноармейская, д. 10;

 - по электронной почте: krm-museum@rambler.ru

Все консультации являются бесплатными.

1.3.7.Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц Администрации, учреждения, предоставляющего услугу, с заявителями:

- консультации в письменной форме предоставляются должностными лицами Администрации на основании письменного запроса заявителя, в том числе поступившего в электронной форме, в течение 30 дней после получения указанного запроса;

- при консультировании по телефону должностное лицо Администрации, учреждения, предоставляющего услугу,представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- по завершении консультации должностное лицо Администрации, учреждения, предоставляющего услугу,должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые следует предпринять заявителю;

- должностные лица Администрации, учреждения, предоставляющего услугу, при ответе на телефонные звонки, письменные и электронные обращения заявителей обязаны в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги - **«**Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)».

**2.2. Наименование органа предоставляющего**

**муниципальную услугу**

2.2.1.Муниципальную услугу предоставляет Администрация муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области и осуществляется через структурное подразделение – Отдел культуры (МБУК «Историко-краеведческий музей»).

1. Для предоставления муниципальной услуги не требуется обращения в иные органы государственной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы местного самоуправления и организации.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатами предоставления муниципальных услуг являются:

- организация культурного досуга жителей и гостей Кардымовского района посредством организации выставок, экскурсий;

- обеспечение публичного доступа к музейным ценностям;

- осуществление просветительской и образовательной деятельности.

2.3.2. Обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1 Сроки предоставления муниципальной услуги осуществляются в соответствии с графиком и перспективным планом работы Музея. В зависимости от пожеланий заявителей и режима работы Музея, муниципальные услуги могут быть предоставлены как незамедлительно, так и через определённый срок, установленный заявителем по согласованию с должностным лицом Музея.

2.4.2. Муниципальная услуга предоставляется по графику работы Музея (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту). В отдельных случаях (проведение дополнительных или специальных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима.

**2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1. Конституцией Российской Федерации;

2. Пунктом 1 статьи 15.1 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

3. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

4. Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

6. Федеральным законом от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

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

8. Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

9. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.12.2009. № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;

10. Постановлением Министерства здравоохранения Российской Федерации, главного санитарного врача РФ от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»;

11. Уставом муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области;

12. Уставом Музея;

13. Настоящим Административным регламентом.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем**

2.6.1. В перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, входят:

1) Письменную заявку на проведение мероприятия в помещении музея;

2) Письменную заявку на проведение мероприятия вне помещения музея.

3) При обращении в письменной форме (электронно или почтой) заявление принимается в произвольной форме с учетом требований, предъявляемых к обращениям граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

2.6.2. Запрещено требовать от заявителя представления документов и информации, не входящих в перечень документов, указанных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Административного регламента.

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

2.7.1. Отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Административного регламента.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

В предоставлении муниципальной услуги заявителю отказывается в случаях:

2.8.1. Несоответствие требований, указанных в заявлении, содержанию исполняемой услуги.

2.8.2. Нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

2.8.3. Противоправные и общественно опасные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу Музея и другим получателям муниципальной услуги;

2.8.4. Наличие законодательных ограничений, связанных с авторскими и смежными правами.

2.8.5. Текст электронного обращения не поддается прочтению.

Основанием для приостановления предоставления услуги в электронном виде является отсутствие связи «Интернет» до момента ее возобновления.

**2.9 Размер платы, взимаемый с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами**

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе**.**

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

2.10.1. Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

**2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги,**

**в том числе в электронной форме**

2.11.1. Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

2.12.1. Помещения Музея должны соответствовать комфортным условиям для посетителей и оптимальным условиям работы специалистов, а также соответствовать санитарно-эпидемиологическим и строительным нормам и правилам.

2.12.2. По размерам (площади) и техническому состоянию помещения Музея должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (влажностного и температурного режима, запыленности, шума, вибрации и т.д.).

2.12.3. Вход и выход из помещения должны быть оборудованы соответствующими указателями.

2.12.4. В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте должны быть расположены схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Музея.

2.12.5. Для обслуживания людей с ограниченными возможностями помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

Доступность для инвалидов объектов (зданий, помещений), в которых предоставляется муниципальная услуга, должна быть обеспечена:

- возможностью самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе с использованием кресла-коляски, по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются муниципальные услуги;

- сопровождением инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказанием им помощи в объектах (зданиях, помещениях), в которых предоставляются муниципальные услуги;

- надлежащим размещением оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются муниципальные услуги, местам ожидания и приема заявителей с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- допуском сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика при оказании инвалиду муниципальные услуги;

- допуском в помещение, в которых предоставляются муниципальные услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказанием специалистами МБУК «Историко-краеведческий музей» помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими заявителями.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.13.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.13.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

2) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

**2.14. Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах**

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ не осуществляется.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) проведение стационарных и вне стационарных выставок;

2) предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам индивидуальным посетителям;

3) предоставление информации по истории и краеведению, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея.

**3.1. Прием и регистрация документов**

3.1.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в Музей, либо поступление заявки по телефону, факсу, электронной почте.

3.1.2. В течение 1 часа с момента получения заявки, специалист музея должен уведомить заявителя о дате и времени проведения коллективной экскурсии, лекции, музейного занятия.

3.1.3. Экскурсионная группа должна составлять не менее 5 человек и не более 25 человек. Перед началом экскурсии группа должна ознакомиться с Правилами поведения в музее, размещенными на информационном стенде.

3.1.4. Заявителю предоставляется возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда заявителем был заявлен просмотр экспозиции, выставки с экскурсоводом.

3.1.5. Каждому заявителю в экспозиционных залах предоставляется право производить фото- и видеосъемку, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

3.1.6. О проведенной экскурсии, лекции специалист вносит запись в журнал регистрации учета посещений.

**3.2. Предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам индивидуальным посетителям**

3.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителей в Музей.

3.2.2. Заявители вправе самостоятельно (без сопровождения специалиста) посещать помещения Музея для осмотра экспозиций.

3.2.3. Каждому заявителю в экспозиционных залах предоставляется право производить фото- и видеосъемку, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

3.2.4. Продолжительность индивидуального посещения ограничивается графиком работы Музея.

 **3.3. Результат предоставления муниципальных услуг заявителю**

Результатом административного действия является

3.3.1. Организация культурного досуга жителей и гостей Кардымовского района, осуществление просветительской и образовательной деятельности.

Предоставление услуги при личном обращении заявителя осуществляется в часы работы Музея.

3.3.2. При письменном обращении пользователя:

- ответ на письменный запрос пользователей муниципальной услуги направляется почтой, в т.ч. электронной почтой, или по факсу в адрес получателя муниципальной услуги в срок, не превышающий 10 дней со дня обращения.

3.3.3. При обращении пользователя по телефону:

- при ответах на телефонные обращения сотрудники Музея информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован специалисту по требуемому профилю.

3.3.4. Запросы и обращения, поступившие в Музей в форме электронного документа:

- ответ направляется в форме электронного документа на адрес электронной почты;

- ответ направляется в письменной форме на почтовый адрес.

**3.4. Рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении отказе в предоставлении) муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги**

3.4.1. Основанием для начала процедуры рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной, оформление результата предоставления муниципальной услуги является получение правильно сформулированного получателем услуги запроса, содержащего необходимые сведения.

При личном обращении пользователя: должностное лицо (сотрудник) Музея делает анализ тематики запроса, осуществляет консультационную помощь.

3.4.2. При письменном обращении пользователя: должностное лицо (сотрудник) Музея делает анализ тематики запроса и подготавливает ответ на запрос.

3.4.3. При обращении пользователя по телефону: при ответах на телефонные обращения сотрудники Музея информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Музея, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

3.4.4. Запросы и обращения, поступившие в Музей в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для письменных обращений. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) - для граждан или наименование юридического лица (организации) - для юридических лиц и иных организаций, 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 такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

**4. Формы контроля за исполнением настоящего**

**Административного регламента**

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением**

**и исполнением ответственными должностными лицами положений**

**настоящего Административного регламента и иных нормативных**

**правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению**

**муниципальной услуги, а также принятием решений**

**ответственными лицами**

4.1.1. Глава муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области осуществляет текущий контроль за соблюдением последовательности и сроков действий и административных процедур в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения Главой муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области или уполномоченными лицами проверок соблюдения положений настоящего Административного регламента, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

**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. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Администрации) и внеплановыми.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся в случае обращения заявителя с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими.

4.2.3. Плановый контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в ходе проведения проверок в соответствии с графиком проведения проверок, утвержденным Главой муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области.

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

4.2.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с федеральным и областным законодательством.

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

4.3.1. Должностные лица, сотрудники Музея персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность должностных лиц, сотрудников Музея закрепляется в их должностных инструкциях.

4.3.2. В случае выявления нарушений виновное лицо привлекается к ответственности в порядке, установленном федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Администрации.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или сотрудников Музея**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, сотрудниками Музея, предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или сотрудников Музея размещается:

1) на информационных стендах Музея;

2) на интернет-сайте Администрации: <http://kardymovo.ru/> в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет);

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской 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 Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

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

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

5.4. Ответ на жалобу заявителя не дается в случаях, если:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в жалобе содержаться сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

5.5. Заявитель вправе подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области, (далее – органы, предоставляющие муниципальную услугу). Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.6. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте либо принята при личном приеме заявителя.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

5.7. Жалоба должна содержать:

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

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

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника Музея.

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

5.8. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.11. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в судебном порядке.

 Приложение 1

**Блок-схема**

**последовательности административных процедур**

|  |
| --- |
| Обращение заинтересованного лица за получением услуги в учреждение |
|  |  |
| Ознакомление получателя услуги с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок (вне стационара)» |
|  |  |
| Формулирование получателем услуги запроса, содержащего необходимые сведения для предоставления услуги |
|  |  |
| Получение муниципальной услуги самостоятельно либо с помощью должностного лица (сотрудника) Музея |
|  |  |

 Приложение 2

**График работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Историко-краеведческий музей» Администрации муниципального образования «Кардымовский район»**

**Смоленской области**

Вторник – пятница с 9.00 до 18.00

перерыв с 13.00 до 14.00

Суббота с 10.00 до 17.00 без перерыва

Выходной: воскресенье, понедельник.