|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РЕСПУБЛИКА АЛТАЙ****АДМИНИСТРАЦИЯ****МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ****«УСТЬ-КОКСИНСКИЙ РАЙОН»**  | Описание: Описание: Gerb_KOKSA_6 | **АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫНГ****«КÖКСУУ-ООЗЫ АЙМАК»** **МУНИЦИПАЛ ТÖЗÖМÖЛИНИНГ****АДМИНИСТРАЦИЯЗЫ** |

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ JÖП**

15 ноября 2017 г № 921

с. Усть-Кокса

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

В целях регулирования отношений, возникающих в связи с предоставлением муниципальных услуг, руководствуясь федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Главы администрации «О порядке разработки и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления МО «Усть-Коксинский район» Республики Алтай от 3 декабря 2012 года № 1163

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» согласно приложения 1 к настоящему Постановлению.

2. Настоящее Постановление подлежит официальному опубликованию путем его размещения на официальном сайте Муниципального образования «Усть-Коксинский район» Республики Алтай. Информация о размещении на официальном сайте настоящего Постановления подлежит опубликованию в газете «Уймонские вести».

Исполняющий обязанности Главы Администрации

МО «Усть-Коксинский район» РА О. М. Абросимова

Приложение 1

к Постановлению Главы Администрации

МО «Усть-Коксинский район»

от 15 ноября 2017 г. № 921

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

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

1. **Общие положения.**
	1. **Предмет регулирования регламента.**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

* 1. **Круг заявителей, а также их законных представителей.**

Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации (далее – заявитель).

* 1. **Требования к порядку информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги.**

**1.3.1.** Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить в Отделе культуры и при личном обращении непосредственно в Автономное некоммерческое учреждение культуры «Музей истории и культуры Уймонской долины» муниципального образования «Усть-Коксинский район» РА (далее Музей), непосредственно предоставляющий муниципальную услугу по письменным обращениям, а также с использованием средств телефонной связи, посредством размещения на официальном интернет – сайте Отдела культуры МО «Усть-Коксинский район»: kultura\_koksa@mail.ru

**1.3.2.** Местонахождение Музея:

649490, Россия, Республика Алтай, Усть-Коксинский район, с. Верх-Уймон, ул. Набережная, д. 14.

**1.3.3.** Сведения о графике работы Музея:

понедельник – пятница с 9.00 до 17.00

суббота – выходной

воскресенье – выходной.

Обеденный перерыв: с 13:00 – 14:00

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги.**
	1. **Наименование муниципальной услуги.**

 «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – Муниципальная работа).

* 1. **Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу**.

Муниципальную услугу предоставляет Автономное некоммерческое учреждение культуры «Музей истории и культуры Уймонской долины» муниципального образования «Усть-Коксинский район» РА (далее Музей).

* 1. **Описание результата предоставления муниципальной услуги**.

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- обеспечение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;

- организация экскурсионного обслуживания;

- проведение музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов;

- организация и создание выставок.

 - мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

* 1. **Срок предоставления муниципальной услуги.**

 Предоставление муниципальной услуги по доступу к музейным предметам и музейным коллекциям Музея, организации экскурсионного обслуживания осуществляется в день регистрации обращения.

Предоставление муниципальной услуги по проведению музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов осуществляется в течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения.

Предоставление муниципальной услуги по организации и созданию выставок осуществляется в течение трех рабочих дней со дня регистрации обращения.

 Время выполнения муниципальной услуги составляет:

- при доступе к музейным предметам и музейным коллекциям ограничивается графиком услуги Музея;

- при экскурсионном обслуживании в экспозициях Музея не менее 45 минут;

- при проведении музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов не менее 45 минут;

- при организации и создании выставок время выполнения муниципальной услуги ограничивается временем, указанным заявителем в обращении.

* 1. **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:**

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г.;

Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Устав муниципального образования Администрации МО «Усть-Коксинский район» РА;

Устав Музея.

* 1. **Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, порядок их предоставления.**

Документом, необходимым для обеспечения доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, является билет, который заявитель (получатель) обязан приобрести в кассе Музея.

В случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, муниципальная услуга предоставляется заявителю (получателю) бесплатно или по билету, приобретенному по льготной цене, в том числе по пригласительному билету.

Основанием для получения муниципальной услуги в Музее на льготной основе бесплатно является предъявление следующих документов:

 а) детям, оставшимся без попечения родителей, находящимся в детских домах, школах-интернатах; детям-инвалидам; детям дошкольного возраста:

 - свидетельство о рождении лица;

 - письмо организации, заверенное подписью и печатью руководителя организации, где обучаются, временно пребывают или воспитываются лица вышеуказанных категорий - при коллективном (групповом) посещении.

 б) инвалидам и участникам Великой Отечественной войны, воинам-интернационалистам:

 - удостоверение личности, подтверждающее льготу.

 в) военнослужащим, проходящим военную службу по призыву:

 - военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву;

 г) инвалидам 1 и 2 группы; престарелым гражданам, находящимся в домах-интернатах:

 - письмо организации, заверенное подписью и печатью руководителя организации, где пребывают лица вышеуказанных категорий - при коллективном (групповом) посещении;

 - медицинская справка, подтверждающая льготу.

 д) музейным работникам:

 - удостоверение личности, подтверждающее работу в музее.

Основанием для получения муниципальной услуги в Музее на льготной основе является предъявление следующих документов:

 а) лицам, не достигшим восемнадцатилетнего возраста:

 - свидетельство о рождении лица, либо паспорт, ученический билет или иной документ, его заменяющий;

 - письмо организации, заверенное подписью и печатью руководителя организации, где обучаются, временно пребывают или воспитываются лица, не достигшие восемнадцатилетнего возраста - при коллективном (групповом) посещении.

 б) студентам средних специальных и высших учебных заведений:

 - ученический билет;

 - письмо организации, заверенное подписью и печатью руководителя организации, где обучается указанная категория лиц - при коллективном (групповом) посещении.

Документом, необходимым для организации экскурсионного обслуживания, проведения анимационных, интерактивных программ, мастер-классов Музея, является заявление, с обязательным указанием в нем:

 - наименования музея;

 - фамилии, имени и отчества руководителя музея с указанием занимаемой им должности;

 - фамилии, имени и отчества заявителя (получателя), телефона (при наличии), почтового или электронного (при наличии) адреса, по которому должен быть направлен ответ - для физических лиц;

 - полного наименования, с указанием фамилии, имени и отчества и должности руководителя, адреса места нахождения, телефона - для юридических лиц;

 - перечень обзорных и тематических экскурсий, анимационных и интерактивных программ, мастер-классов, на которые заявитель (получатель) желает записаться с указанием даты и времени их проведения;

 - выбранного способа информирования (получения информации): почтовое сообщение, сообщение по электронной почте, по телефону.

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

Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги по основаниям:

- отсутствие у заявителя (получателя) билета на получение муниципальной услуги или заключенного сторонами договора на оказание услуг, дающего право на получение муниципальной услуги;

- отсутствие заявления на предварительную запись заявителя (получателя) на обзорные и тематические экскурсии, анимационные и интерактивные программы, мастер-классы, проводимые Музеем;

- обращение за получением муниципальной услуги вне режима услуги Музея, а также в иной срок, не соответствующий сроку и времени проведения мероприятия, на посещение которого получено заявителем (получателем) право;

- нарушение правил поведения в экспозициях и залах Музея;

- нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- противоправные и общественно опасные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу Музея и другим получателям муниципальной услуги.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

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

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

- производство реставрационных работ;

- нахождение музейного предмета в хранилище;

- смена экспозиции, формирование и создание новой выставки.

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

Муниципальная услуга предоставляется на платной основе согласно тарифам, утвержденным приказом директора Музея. Оплата осуществляется в кассе Музея с выдачей заявителю (получателю) билета – документа, необходимого для обеспечения доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.

На основании Федеральных законов от 15.11.1997 № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния», от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе»; Постановлений Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом», от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»; Указа Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей» льготами при оплате получения муниципальной услуги пользуются следующие категории лиц:

 - участники и инвалиды Великой Отечественной войны; военнослужащие, проходящие военную службу по призыву; воины-интернационалисты;

 - дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в детских домах, школах-интернатах; дети-инвалиды; дети дошкольного возраста;

 - инвалиды 1 и 2 группы; престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах;

 - сотрудники всех музеев;

 - лица, не достигшие возраста восемнадцати лет, студенты средних специальных и высших учебных заведений.

* 1. **Срок ожидания в очереди.**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче, непосредственно в помещении по местонахождению Музея, предварительной заявки на обзорные и тематические экскурсии, анимационные и интерактивные программы, мастер-классы, проводимые Музеем, не должен превышать 15 минут.

* 1. **Срок и порядок регистрации запроса.**

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 5 минут.

**2.11. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная работа.**

На входе помещения для предоставления муниципальной услуги устанавливается стандартная вывеска с наименованием и режимом работы Музея.

Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, стульями для комфортного ожидания заявителей. Места заполнения запросов оборудуются столами с наличием бланков запросов и канцелярских принадлежностей для возможности оформления запросов.

В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, создаются условия по обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов, в соответствии с законодательством о социальной защите инвалидов.

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

Показателем доступности муниципальной услуги:

- общая информированность заявителей (получателей) о порядке предоставления муниципальной услуги. Показатель характеризуется, исходя из наличия у Музея необходимых объемов информации на информационных стендах и (или) возможности получения информации о предоставлении муниципальной услуги в сети Интернет.

- при размещении информации о предоставлении муниципальной услуги на официальном сайте Администрации, предусматривается версия для слабовидящих граждан;

- предоставление возможности получения муниципальной услуги в МФЦ.

 Показателями качества муниципальной услуги являются:

 - соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей (получателей);

 - полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления, в том числе в соответствии с настоящим административным регламентом;

 - результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги, оцениваемая различными методами.

**2.13. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.**

Предоставление муниципальной услуги организовано на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (работ).

Для получения муниципальной услуги заявителям предоставляется возможность представить заявление о предоставлении муниципальной услуги и документы (содержащиеся в них сведения), необходимые для предоставления муниципальной услуги, в форме электронного документа через Региональный портал государственных и муниципальных услуг Республики Алтай путем заполнения специальной интерактивной формы (с предоставлением возможности автоматической идентификации (нумерации) обращений; использование личного кабинета для обеспечения однозначной и конфиденциальной доставки промежуточных сообщений и ответа заявителю в электронном виде).

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой муниципальной работе на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Республики Алтай.

Для заявителей обеспечивается возможность осуществлять с использованием Портала получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

При направлении заявления и документов (содержащихся в них сведений) в форме электронных документов, обеспечивается возможность направления заявителю сообщения в электронном виде, подтверждающего их прием и регистрацию.

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

**3.1. Административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» включает в себя следующие административные процедуры:

- Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

- Предоставление муниципальной услуги, либо отказ в ее предоставлении.

**3.2.** **Обращение заявителя.**

**3.2.1.** **Предоставление доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.**

Основанием для начала административного действия является обращение заявителя в Музей (письменное, устное, в электронном виде).

Заявление может быть подано лично в Музей, направлено почтовой связью по адресу: 649490, Россия, Республика Алтай, Усть-Коксинский район, с. Верх-Уймон, ул. Набережная, д. 14, электронной почтой по адресу: **kultura\_koksa@mail.ru,** путем размещения на Региональном портале государственных и муниципальных услуг либо через МФЦ.

Письменное и электронное обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию. Обращения регистрируются в Журнале регистрации обращений заявителей.

 В течение 1 часа с момента регистрации обращения (заявления) экскурсовод (либо лицо, его замещающее) должен уведомить заявителя о дате и времени получения муниципальной услуги.

Заявители вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать экспозиции Музея.

Персонал Музея, в том числе технический, обязан по существу отвечать на все вопросы заявителя, либо должен указать тех сотрудников, которые могут помочь заявителю.

Продолжительность индивидуального посещения заявителя ограничивается графиком работы Музея.

**3.2.2.** **Организация экскурсионного обслуживания.**

Основанием для начала административного действия является обращение заявителя в Музей (письменное, устное, в электронном виде). Письменные обращения заявителей направляются по адресу: 649490, Россия, Республика Алтай, Усть-Коксинский район, с. Верх-Уймон, ул. Набережная, д. 14, электронной почтой по адресу: **kultura\_koksa@mail.ru,** путем размещения на Региональном портале государственных и муниципальных услуг либо через МФЦ.

Обращение (заявление) регистрируется в Журнале регистрации обращений заявителей с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии).

В течение 1 часа с момента регистрации обращения (заявления) экскурсовод (либо лицо, его замещающее) должен уведомить заявителя о дате и времени проведения экскурсии способом, указанным заявителем в обращении.

Должностное лицо, ответственное за административное действие – экскурсовод.

Экскурсионная группа должна составлять не менее 5 человек и не более 25 человек.

Экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей, возникающие с представлением и описанием музейных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

Продолжительность экскурсии в экспозициях Музея не менее 45 минут.

**3.2.3. Проведение музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов.**

Основанием для начала административного действия является обращение заявителя в Музей (письменное, устное, в электронном виде). Письменные обращения заявителей направляются по адресу: 649490, Россия, Республика Алтай, Усть-Коксинский район, с. Верх-Уймон, ул. Набережная, д. 14, электронной почтой по адресу: **kultura\_koksa@mail.ru,** путем размещения на Региональном портале государственных и муниципальных услуг либо через МФЦ.

Обращение (заявление) регистрируется в Журнале регистрации обращений заявителей с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования программы, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала программы, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату программы).

 В течение 1 рабочего дня с момента регистрации заявки экскурсовод (либо лицо, его замещающее) должен уведомить заявителя о дате и времени проведения музейной анимационной, интерактивной программы, мастер-класса способом, указанным заявителем в обращении.

Должностные лица, ответственные за административное действие – творческий коллектив не менее 3 человек.

 Экскурсионная группа должна составлять не менее 5 человек и не более 25 человек.

 Продолжительность программы – не менее 45 минут.

 **3.2.4. Организация и создание выставок.**

Основанием для начала административного действия является обращение заявителя в Музей (письменное, устное, в электронном виде). Письменные обращения заявителей направляются по адресу: 649490, Россия, Республика Алтай, Усть-Коксинский район, с. Верх-Уймон, ул. Набережная, д. 14, электронной почтой по адресу: **kultura\_koksa@mail.ru,** путем размещения на Региональном портале государственных и муниципальных услуг либо через МФЦ.

Обращение (заявление) регистрируется в Журнале регистрации обращений заявителей с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, адреса, контактного телефона, электронной почты, наименования выставки, места, даты и времени начала и продолжительности работы выставки.

 В течение 3 рабочих дней с момента регистрации заявки директор (либо лицо, исполняющее его обязанности) должен согласовать с заявителем место, дату, время проведения выставки способом, указанным заявителем в обращении. Окончание административного действия – день открытия выставки.

В заявлении для организации и создания выставки указывается:

- наименования музея;

- фамилии, имени и отчества руководителя музея с указанием занимаемой им должности;

 - фамилии, имени и отчества заявителя (получателя), почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ - для физических лиц;

 - полного наименования, с указанием фамилии, имени и отчества и должности руководителя, адреса места нахождения, телефона - для юридических лиц;

 - наименования выставки;

 - перечень основного экспозиционного ряда, предлагаемого заявителем организации выставки;

 - места, даты и времени работы выставки.

**3.2.5. Получение услуги по публичному показу музейных предметов, музейных коллекций.**

Основанием для получения муниципальной услуги является билет на получение муниципальной услуги, приобретенный заявителем (получателем) в кассе Музея.

Результатом административного действия является обеспечение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, проведение экскурсионного обслуживания, получение заявителем достоверной и исчерпывающей информации по тематике экскурсии, организация досуга заявителя, получение достоверной информации с использованием этнографических фактов, организация выставки, создание экспозиции, осуществление на базе их научно-просветительской и образовательной деятельности.

**3.2.6. Предложение получателю муниципальной услуги оставить отзывы, пожелания, предложения в книге.**

Каждому заявителю муниципальной услуги предоставляется право оставить запись в книге отзывов Музея.

1. **Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.**

**4.1. Порядок осуществления контроля по соблюдению и исполнению положений регламента по предоставлению муниципальной услуги, а также принятия ими решений.**

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление данной муниципальной услуги, а также принятием решений должностными лицами осуществляет Отдел культуры МО «Усть-Коксинский район», руководитель Музея.

* 1. **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.**

 Граждане могут контролировать исполнение муниципальной услуги при личном обращении, по телефону, посредством письменного обращения.

Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителей).

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании распоряжения Главы Администрации МО «Усть-Коксинский район» РА.

Периодичность проведения плановых проверок устанавливается главой Администрации МО «Усть-Коксинский район».

* 1. **Ответственность должностных лиц органов местного самоуправления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.**

Ответственность за своевременное и качественное предоставление муниципальной услуги, соблюдение сроков ее осуществления несет Директор Музея.

Специалисты Музея, участвующие в предоставлении муниципальной услуги несут персональную ответственность за действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, а также за соблюдение сроков, в соответствии с действующим законодательством и должностной инструкцией.

Специалисты Музея, участвующие в предоставлении муниципальной услуги несут персональную ответственность за сохранение конфиденциальности сведений, полученных ими в процессе осуществления данных административных действий.

По результатам контроля, в случае выявления нарушений, лица, допустившие нарушения, привлекаются к дисциплинарной, гражданско-правовой или административной ответственности
в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего работу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.**

Заявители вправе обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностных лиц Отдела.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Администрации;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Администрации;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены действующим законодательством;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, не предусмотренной законодательством платы;

- отказ Отдела, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрению жалоб:

- жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме
в Отдел;

- жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, официального сайта Отдела, регионального портала государственных и муниципальных услуг Республики Алтай, а также может быть принята при личном приёме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- 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;

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

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа. Предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющая муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- 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, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в уполномоченный орган. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

В случае если в письменной жалобе не указана фамилия заявителя, направившего жалобу и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

В случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 уполномоченный орган.

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.

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

**Блок-схема предоставления Муниципальной услуги**

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

Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги

Отказ в предоставлении муниципальной услуги