**КУРГАНСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ШУМИХИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ШУМИХИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 21.04.2021 г. № 334

       г. Шумиха

**Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»**

          В соответствии с Федеральными законами от 6 октября 2003 года [№](consultantplus://offline/ref=485E63A1241B348B4913B0AB215CB3A4CEE1A8014A7EDCFB4570ADA197jFOBE) 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года [№](consultantplus://offline/ref=485E63A1241B348B4913B0AB215CB3A4CEE1AA044270DCFB4570ADA197jFOBE) 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [Уставом](consultantplus://offline/ref=485E63A1241B348B4913AEA63730EFAECCEEF00F4875DEAB192FF6FCC0F2C3577430F30347FC0474E2E353j3O4E) Шумихинского муниципального округа Курганской области, постановлением Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области от 12.02.2021 года № 84 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Шумихинского муниципального округа Курганской области» Администрация Шумихинского муниципального округа

         ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» согласно приложению.
2. Признать утратившим силу постановление Администрации Шумихинского района от 14.06.2012 г. № 419 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»».
3. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене «Официальный вестник Администрации Шумихинского муниципального округа».
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Шумихинского муниципального округа Курганской области.

Глава

Шумихинского муниципального округа

Курганской области                                                                                       С.И. Максимовских

Приложение

к постановлению Администрации Шумихинского муниципального округа

Курганской области

 от 21.04.2021 г. №  334 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»**

**Раздел I. Общие положения**

**Глава 1. Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде.

**Глава 2. Круг заявителей**

1. Потребителями (пользователями) муниципальной услуги (далее – пользователи) являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации.

**Глава 3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1. Все пользователи имеют право обеспечения информацией о правилах предоставления муниципальной услуги, право доступа в музей на посещение экспозиции и действующих выставок в соответствии с правилами посещения музея.
2. Обязанности пользователей муниципальной услуги:

- приобретение билета;

- соблюдение правил пользования музеем;

1. Информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами историко-краеведческого музея. Историко-краеведческий музей находится по адресу: 641100, Курганская область, г. Шумиха, улица Советская, 48.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги может быть получена:

1) на официальном сайте Администрации по адресу: [www.45шумиха.рф](http://www.45шумиха.рф)

2) в Администрации на информационных стендах, а также при помощи средств телефонной связи (справочные телефоны: 2-11-47), при устном или письменном обращении;

3) на Портале по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

4) в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»;

5) В отделе Государственного бюджетного учреждения Курганской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее МФЦ): Курганская область, Шумихинский район, г. Шумиха, ул. Бульвар 50 лет Октября, дом 6, телефон: (8(35245)2-05-91;

Размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ осуществляется на основании соглашения о взаимодействии, заключенного между МФЦ и Администрацией, с учетом требований к информированию, установленных Административным регламентом.

6) в организациях, привлекаемых к предоставлению муниципальной услуги;

7) в средствах массовой информации.

При использовании средств телефонной  связи информация о музейных услугах предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 10 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если сотрудники учреждения не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

Информирование получателя услуги по интересующим вопросам при личном обращении не превышает 30 минут на одного человека.

При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 10 дней со дня регистрации обращения.

Граждане, обратившиеся в историко-краеведческий музей с целью получения услуги, в обязательном порядке информируются специалистами об условиях отказа в предоставлении услуги, о сроке выдачи результатов услуги.

1. Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- удобство и доступность.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- поиск и выбор источников информации;

- состав фондов музея и наличие выставок в музее, как работающих на данный момент, так и планируемых;

- правила посещения музея;

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

1. На информационных стендах в помещении историко-краеведческого музея размещается следующая информация:

- извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;

- текст административного регламента;

- перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;

- схема размещения консультирующих специалистов, режим их работы;

- порядок получения справок и консультаций;

- местонахождение и контактные телефоны Отдела культуры Администрации Шумихинского муниципального округа, осуществляющего контроль за предоставлением муниципальной услуги.

**Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Глава 4. Наименование муниципальной услуги**

1. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление музейных услуг».

**Глава 5. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет структурное подразделение муниципального казенного учреждения культуры «Шумихинский Дом культуры» историко-краеведческий музей (далее - историко-краеведческий музей).

**Глава 6. Результат предоставления муниципальной услуги**

1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги могут являться:

- посещение гражданами РФ, иных государств и лиц без гражданства музея и выставок, организованных в нём;

- мотивированный отказ в предоставлении услуги.

**Глава 7. Срок предоставления муниципальной услуги**

1. В зависимости от пожеланий пользователей муниципальной услуги и режима работы музея и выставок, она может быть предоставлена, как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный пользователем муниципальной услуги по согласованию с должностным лицом музея.

 В случае предоставления заявителем документов через ГБУ «МФЦ» срок предоставления муниципальных услуг исчисляется со дня передачи ГБУ «МФЦ» таких документов.

**Глава 8. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

1. Предоставление муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 25 июня 2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

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

- Приказом Минкультуры России от 15.01.2019 г. № 17 «Об утверждении Положения о Музейном фонде РФ»;

- Приказом Минкультуры России от 01.12. 2017 г. № 2012 «Об утверждении Положения о Государственном каталоге музейного фонда РФ»;

- Уставом муниципального казённого учреждения культуры «Шумихинский Дом культуры», утвержденным Приказом Отдела культуры Администрации Шумихинского муниципального округа от 08.02.2021 г. № 27.

**Глава 9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

1. Муниципальная услуга предоставляется при поступлении от заявителя заявления о предоставлении муниципальной услуги (приложение 2 административного регламента).

**Глава 10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

1. Для получения муниципальной услуги заявителю необходимо приобрести билет в кассе историко-краеведческого музея.

**Глава 11. Запрет требований от заявителя**

1. Требовать от потребителя предоставления документов, не предусмотренных регламентом, запрещается.

**Глава 12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме  документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

**Глава 13. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги**

1. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа являются:

**-** отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом (входного билета);

- нарушение правил пользования музеем (обращение в музей в нетрезвом состоянии; противоправные и общественно-опасные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу музея и другим получателям муниципальной услуги);

- запрос на оказание услуги противоречит графику работы в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;

**-** запрос на предоставление услуги не соответствует профилю учреждения и перечню имеющихся в наличии экспозиций и выставок (запрос заявителя касается информации о другом городе, районе; отсутствие запрашиваемых заявителем экспозиций и выставок).

1. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено в случае возникновения в историко-краеведческом музее чрезвычайной ситуации, препятствующей его работе по предоставлению услуги.

**Глава 14. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

1. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**Глава 15. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

1. За предоставление муниципальной услуги государственная пошлина и иная плата не взимается.

**Глава 16. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации**

1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с решением Шумихинской районной Думы от 21.06.2018 г. № 188 «Об утверждении Положения о платных услуг, оказываемых муниципальным казенным учреждениям культуры «Шумихинский районный дом культуры».

Входная плата на предоставление музейных услуг составляет:

без экскурсовода

            - детский (бесплатное посещение лицами, не достигшими 18-летнего возраста, вне зависимости от гражданства);

         - бесплатное посещение лицами, обучающимся по основным профессиональным образовательным программам;

         - взрослый – 10 руб.

с экскурсоводом

             - детский – 15 руб.;

          - взрослый – 30 руб.

**Глава 17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги**

1. Срок ожидания в очереди при приобретении билета – не более 5 минут.

**Глава 18. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении**

**муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в**

**предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничным или выходными днями.
2. Срок и порядок регистрации заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги при подаче заявления через ЕПГУ:

- заявление (запрос), поступившее в Администрацию Шумихинского муниципального округа Курганской области в электронной форме посредством ЕПГУ, регистрируется в день его поступления должностным лицом Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области, ответственным за ведение делопроизводства.

**Глава 19. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожиданиям, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994 г. № 736, нормам охраны труда.

Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здание, где предоставляется муниципальная услуга, установлена вывеска с наименованием музея.

Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, оснащается телефоном.

1. В помещениях для работы с заинтересованными лицами размещаются информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления услуги, график работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями услуги и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления муниципальной услуги.

**Глава 20. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

1. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги (за контролируемый период):

- количество услуг, оказанных за отчетный период – по факту;

- количество отказов в предоставлении муниципальной услуги – 0%;

- количество услуг, оказанных в установленные сроки  - 100%;

- нарушение сроков оказания услуг – 0%;

- количество обжалований решений и действий (бездействий) – 0%.

**Глава 21. Иные требования, в том числе учитывающие особенности**

**предоставления муниципальной  услуги в ГБУ МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

1. Предоставление муниципальной услуги в ГБУ «МФЦ» (в отделе ГБУ «МФЦ») осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между ГБУ «МФЦ» и Администрацией Шумихинского муниципального округа курганской области, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

При предоставлении муниципальной услуги в ГБУ «МФЦ» (в отделе ГБУ «МФЦ» специалистами ГБУ «МФЦ» (отдела ГБУ «МФЦ») в соответствии с соглашением и настоящим регламентом могут осуществляться следующие функции:

1) Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги;

2) Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в соответствии с настоящим регламентом;

3) Выдача результатов предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим регламентом.

В случае подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в ГБУ «МФЦ» (отдел ГБУ «МФЦ») непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется структурным подразделением МКУК «Шумихинский Дом культуры» историко-краеведческий музей.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть подано заявителем в электронной форме посредством Портала.

Доступ к форме заявления в электронной форме осуществляется после регистрации заявителя на Портале.

Сведения о стадиях прохождения заявления в электронной форме публикуются на Портале в разделе «Личный кабинет» заявителя в подразделе «Мои заявки» вкладке «Поданные заявления».

1. Рекламный информационный материал о муниципальной услуге (буклеты, закладки, памятки и т.д.) размещается на информационных стендах в здании Историко-краеведческого музея.

**Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в ГБУ «МФЦ»**

**Глава 22. Последовательность действий должностных лиц при  предоставлении муниципальной услуги**

1. Последовательность административных процедур.

Основанием для начала административного действия является обращение пользователя в историко-краеведческий музей.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение физических и (или) юридических лиц в историко-краеведческий музей;

- ознакомление с тарифами на предоставляемые услуги;

- приобретение билета (документа, дающего право на посещение) в кассе музея;

- проведение экскурсии.

1. Факты, являющиеся основанием для начала действия – приобретение билета. Максимальный срок выполнения действия – 5 мин.
2. Фиксация результата выполнения действия – в журнале учета проведенных экскурсий с указанием фамилии специалиста, выполнившего муниципальную услугу (проведение экскурсий).
3. Результатом действия является осмотр экспозиции, выставок, проведение экскурсии, т.е. осуществление муниципальной услуги.

После окончания осмотра выставки (выставок) посетитель покидает здание музея.

1. Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

**Глава 23. Рассмотрение заявления и установление оснований для возврата заявлений заявителю**

1. Основанием для административной процедуры является регистрация заявления.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня регистрации заявления рассматривают его на наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги должностные лица в течение 3 дней со дня регистрации заявления информируют заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Информационное письмо удостоверяется подписью начальника Отдела культуры Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области при поступлении соответствующего заявления в Отдел культуры.

При поступлении заявления в муниципальное казенное учреждение культуры  «Шумихинский Дом культуры»  информационное письмо подписывается руководителем учреждения.

В течение 1 рабочего дня после подписания руководителем, специалист, ответственный за предоставление услуги, направляет ответ заявителю.

В случае предоставления заявителю ответа в устной форме, должностное лицо должно подготовить необходимую информацию в течение 10 минут.

Результат административной процедуры по рассмотрению заявления и предоставлению информации: направление заявителю информации о времени и месте предоставления музейных услуг.

**Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

**Глава 24. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений**

1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами (далее текущий контроль).
2. Текущий контроль осуществляется начальником Отдела культуры Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области.
3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения ответственными должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги.

**Глава 25. 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**

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

1). Для осуществления контроля за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги, выявления и устранения нарушений прав заявителей, принятия решений об устранении соответствующих нарушений проводятся плановые и внеплановые проверки оказания муниципальной услуги.

2). Для проведения плановых и внеплановых проверок оказания муниципальной услуги приказом начальника Отдела культуры формируется комиссия.

3). Плановые проверки проводятся не реже одного раза в два года.

4). Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя, в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения, информация о результатах проверки направляется заявителю по почте.

5). Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии.

**Глава 26. Ответственность должностных лиц органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

1. Должностные лица несут персональную ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

По результатам проведения текущего контроля, в случае выявления нарушений требований к оказанию муниципальной услуги, установленных Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. По результатам проведения проверок полноты и качества оказания муниципальной услуги, в случае выявления нарушений требований к оказанию муниципальной услуги, установленных Регламентом и иными нормативными правовыми актами, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Глава 27. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

1. Требования к порядку и формам контроля предоставления муниципальной услуги.

1). Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованием непрерывности и действительности (эффективности).

2). Граждане могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, направлением письменных обращений.

**Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования**

**решений и действий (бездействия) должностных лиц**

1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) должностных лиц Отдела культуры Администрации Шумихинского муниципального округа курганской области, МКУК «ШДК», принятые устно или письменно осуществляющих в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц историко-краеведческого музея (далее – жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и  письменной форме:

        - по адресу: 641100, Курганская область, г. Шумиха, ул. Кирова, 12;

        - по телефону: (835245) 2-17-62.

        - по электронной почте: [cultura-shumiha@yandex.ru](mailto:cultura-shumiha@yandex.ru)

        Жалоба может быть подана заявителем через ГБУ «МФЦ» (отдел ГБУ «МФЦ»). При поступлении жалобы в ГБУ «МФЦ» (отдел ГБУ «МФЦ») последний обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ГБУ «МФЦ» (отделом ГБУ «МФЦ») и Администрацией Шумихинского муниципального округа Курганской области. Жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги ГБУ «МФЦ» рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном органе.

Заявитель в письменной жалобе, в обязательном порядке, указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приёме заявителей.

Приём заявителей осуществляет начальник Отдела культуры Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области.

При личном приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Жалоба, направленная юридическим лицом, должна быть подписана руководителем юридического лица или представителем, уполномоченным в установленном порядке.

В жалобе могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты физического лица или юридического лица, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения жалобы.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приёма заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма заявителя. В остальных случаях даётся письменный ответ.

В ходе личного приёма заявителю может быть дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

1. Письменная жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня регистрации.

Жалоба считается разрешённой, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные (с согласия заявителя) ответы.

Ответ на жалобу не даётся в случаях:

          - если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ;

          - если текст жалобы не поддаётся прочтению;

          - если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью, должностного лица, а также члена их семей;

          - если в жалобе содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

1. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, действие или бездействие должностных лиц в судебном порядке.
2. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в судебные органы, определяются законодательством Российской Федерации.

**Раздел VI. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг**

**Глава 28. Описание административных процедур (действий), выполняемых многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении муниципальной услуги в полном объеме и при предоставлении муниципальной услуги посредством комплексного запроса**

1. Предоставление муниципальной услуги в ГБУ МФЦ осуществляется при наличии заключенного соглашения о взаимодействии между Администрацией и ГБУ МФЦ на дату подачи заявления.
2. Основанием для начала выполнения административной процедуры по приему запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги является поступление в ГБУ МФЦ от заявителя (его представителя) заявления.

Днем подачи заявления считается день его регистрации в ГБУ МФЦ.

1. Предоставление муниципальной услуги через ГБУ МФЦ осуществляется по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим заявлением.
2. При предоставлении муниципальной услуги в ГБУ МФЦ специалистами ГБУ МФЦ осуществляются функции в соответствии с утвержденным совместным нормативным правовым актом Администрации и ГБУ МФЦ, утверждающий порядок взаимодействия ГБУ МФЦ и Администрации при предоставлении муниципальной услуги.
3. В случае подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в ГБУ МФЦ, непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется специалистом Администрации Шумихинского муниципального округа Курганской области.
4. При предоставлении муниципальной услуги формирование и направление ГБУ МФЦ межведомственного запроса в органы, предоставляющие государственные услуги, иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

53.Порядок направления документов ГБУ МФЦ в Администрацию определен соглашением о взаимодействии между Администрацией и ГБУ МФЦ.

54.Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема Администрацией документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1. Пакет документов проверяется специалистом Администрации на соответствие требованиям, установленным регламентом.
2. Результатом административной процедуры является пакет документов, принятый Администрацией от ГБУ МФЦ по акту приема-передачи для непосредственного предоставления муниципальной услуги.
3. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляют ГБУ МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии между Администрацией и ГБУ МФЦ.

**Глава 29. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников.**

1. Заявитель в праве обжаловать решения и действия (бездействие) ГБУ МФЦ, работников ГБУ МФЦ, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.
2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) ГБУ МФЦ, работников ГБУ МФЦ, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.
3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) требование у заявителя документов или информации, либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами Курганской области для предоставления муниципальной услуги;

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

4) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курганской области;

5) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

1. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.
2. Жалоба подается в Правительство Курганской области, ГБУ МФЦ в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя или в электронном виде.

Жалоба на решения и действия (бездействие) ГБУ МФЦ подается учредителю ГБУ МФЦ – Правительство Курганской области.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника ГБУ МФЦ подается руководителю ГБУ МФЦ.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых ГБУ МФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.
2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Приложение 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление музейных услуг»

**БЛОК- СХЕМА**

**последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги**

**«Предоставление муниципальных услуг»**

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Начало исполнения муниципальной услуги: обращение физических и (или) юридических лиц (далее – Пользователи) в структурное подразделение муниципального казенного учреждения культуры «Шумихинский Дом культуры» историко-краеведческий музей |

|  |
| --- |
| Приобретение в кассе структурного подразделения муниципального казенного учреждения культуры «Шумихинский  Дом культуры» историко-краеведческий музей Пользователем билета, дающего право на посещение музея в соответствии с правилами посещения музея |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| да |

|  |
| --- |
| нет |

|  |
| --- |
| Мотивированный отказ в предоставлении услуги (п. 18 Административного регламента) |

|  |
| --- |
| Организация предоставления муниципальной услуги в соответствии с пожеланиями Пользователя (осмотр экспозиций, выставок, проведений экскурсий) |

|  |
| --- |
| Окончание предоставления муниципальной услуги: фиксация результата выполнения действия путем записи в журнале учета проведенной работы. |