|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №2  к постановлению администрации  Грайворонского района  от «26» марта 2014 года №175 |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление музейных услуг на территории муниципального**

**района «Грайворонский район»**

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

Настоящий административный регламент муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг на территории муниципального района «Грайворонский район» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для физических и юридических лиц, претендующих на получение муниципальной услуги в Муниципальном казённом учреждении культуры «Грайворонский районный краеведческий музей» (далее – МКУК «ГРК музей»).

Административный регламент определяет последовательность действий (административных процедур) управления культуры администрации Грайворонского района (далее – управление культуры) и учреждения, участвующего в исполнении муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами, иными органами местного самоуправления муниципального района «Грайворонский район» при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Получателями, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга**, являются граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, религиозных верований.

**1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.**

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно должностными лицами Муниципальном казённом учреждении культуры «Грайворонский районный краеведческий музей», сокращённо – МКУК «ГРК музей» (далее – музей).

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты:

Место нахождения музея: 309370, Белгородская область, Грайворонский район, г. Грайворон, ул. Ленина, д. 22 Е.

Контактный телефон (телефон для справок): (47261)4-56-08.

Адрес электронной почты: [grajmuseum@mail.ru](mailto:grajmuseum@mail.ru).

Режим работы музея: понедельник – пятница – с 08.00 час.до 17.00 час. (выходные дни – суббота, воскресенье).

Информирование о предоставлении муниципальной услуги производится:

- по электронной почте;

- по телефону;

- в средствах массовой информации;

- посредством личного обращения в музей;

- другими средствами рекламы: визуальными, голосовыми.

Информация о предоставлении муниципальной услуги содержит следующие сведения:

- местонахождение музея;

- номер справочного телефона музея;

- адрес электронной почты (при наличии);

- режим работы музея;

- административный регламент предоставления муниципальной услуги;

- сроки проведения мероприятий;

- содержание муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна быть доступна заявителю без взимания платы за ознакомление с информацией.

Доступ к информации о предоставлении муниципальной услуги не может быть обусловлен требованием регистрации получателей или предоставления ими персональных данных, а также требованием заключения ими лицензионных или иных соглашений.

Основными требованиями к информированию являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- чёткость в изложении информации;

- полнота информации;

- удобство и доступность получения информации об административных процедурах;

- оперативность предоставления информации об административных процедурах.

Информирование граждан о правилах предоставления муниципальной услуги организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством размещения информации на официальном сайте в сети Интернет администрации, управления культуры, в средствах массовой информации;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте, посредством электронной почты).

Информирование по телефону осуществляется должностным лицом музея по справочным телефонам в соответствии с графиком работы музея. Должностное лицо музея даёт исчерпывающую информацию о предоставлении муниципальной услуги.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса; во время разговора следует произносить слова чётко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время индивидуального устного информирования не может превышать 15 минут.

Индивидуальное письменное информирование при обращении получателя в музей осуществляется путём направления ответов почтовым отправлением.

Ответ на вопрос предоставляется в простой, чёткой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответ направляется в письменном виде.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется получателю в течение 15 дней со дня регистрации обращения.

Информирование по электронной почте должно быть доступно получателям для ознакомления и использования без каких-либо ограничений. При информировании по обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес получателя в срок, не превышающий 3-х рабочих дней со дня регистрации обращения.

Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами музея на рабочем месте в соответствии с графиком работы музея. При информировании посредством личного обращения получателя должностное лицо, ответственное за такое информирование, обязано дать исчерпывающую информацию о предоставлении муниципальной услуги, ответить на все возникающие у получателя вопросы. Срок индивидуального личного информирования не должен превышать 15 минут.

Информирование с использованием СМИ, других средств рекламы должно быть доступно получателю для ознакомления без каких-либо ограничений.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги.**

Полное наименование муниципальной услуги "Предоставление музейных услуг на территории муниципального района "Грайворонский район".

**2.2.Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

Муниципальную услугу "Предоставление музейных услуг на территории муниципального района "Грайворонский район" предоставляет Муниципальное казённое учреждение культуры "Грайворонский районный краеведческий музей".

Места их нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса электронной почты указаны в списке исполнителей муниципальной услуги (приложение № 1 к настоящему регламенту).

**2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является** проведение массового досугового и просветительского мероприятия культурной направленности или отказ в предоставлении услуги.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга предоставляется МКУК "Грайворонский районный краеведческий музей" постоянно в течение года, мероприятия проводятся согласно перспективному годовому плану и ежемесячным планам подведомственных подразделений. Продолжительность осмотра экспозиций музея - до 1 часа, выездная экскурсия - до 4 часов.

Муниципальная услуга предоставляется не менее 8 часов в день без технических перерывов.

Время ожидания начала экскурсии получателем муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

**2.5.Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Основами законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года № 3612-1;

- Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет";

- Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденной Приказом Министерства культуры СССР от 17 июля 1985 года № 290;

- Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденной Приказом Министерства культуры СССР от 15 декабря 1987 года N 513;

- постановлением правительства Белгородской области от 9 июня 2006 года № 135-пп "Об утверждении стандартов качества бюджетных услуг";

- постановлением правительства Белгородской области от 22 июня 2005 года № 138а-пп "Об утверждении перечня бюджетных услуг и порядка формирования и корректировки перечня бюджетных услуг";

- уставом МКУК "Грайворонский районный краеведческий музей";

- настоящим административным регламентом.

**2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.**

В целях получения муниципальной услуги заявителем представляются следующие документы:

- билет в музей установленного образца, приобретенный в кассе музея, либо экскурсионная путевка, подтверждающая факт оплаты посещения музея;

- лицо, обладающее правом на льготный режим пользования услугой, представляет документ, подтверждающий его статус (удостоверение, военный билет и т.д.);

- юридические лица для предоставления муниципальной услуги подают заявку (приложение № 1) на имя директора Муниципального казённого учреждения культуры "Грайворонский районный краеведческий музей".

Заявка должна быть оформлена на фирменном бланке учреждения за подписью руководителя или иного правомочного лица и зарегистрирована (за отсутствием фирменного бланка заявка заверяется печатью или штампом учреждения).

Требовать от потребителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим пунктом регламента, запрещается.

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

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

**2.8. Основания для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги:**

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;

- нарушение Правил пользования музеем;

- причинение ущерба музею;

- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;

- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по вышеуказанным основаниям может быть обжалован в управление культуры администрации Грайворонского района и/или в суде.

**2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги предоставляется получателю в соответствии с установленными ценами (согласно перечню платных услуг, согласованного с управлением культуры администрации Грайворонского района).

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги** не более 15 минут.

**2.11. Максимальный срок регистрации запроса о предоставлении услуги** не более 15 минут.

**2.12. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги.**

*Требования к местам приема заявителей:*

- служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

- места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов.

*Требования к местам для ожидания:*

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

- в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды.

Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы с учётом комфортности предоставления муниципальных услуг и требований СанПиН.

Помещение для предоставления муниципальной услуги должно быть обеспечено мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям, информационными стендами, средствами связи, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, средствами сигнализации – «тревожными кнопками».

*Требования к местам для информирования заявителей:*

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

**2.13. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без предоставления каких-либо документов (если нет права на льготу).**

Показателем качества муниципальной услуги является отсутствие жалоб на действия (бездействие) сотрудников музея и степень соответствия полученной услуги запросу заявителя.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги доводится до заявителей муниципальной услуги следующими способами:

- путем размещения на информационных стендах в помещениях музея;

- должностными лицами музея при личном обращении с использованием средств телефонной связи, посредством письменных ответов должностными лицами музея на письменные обращения получателей муниципальной услуги, в том числе по электронной почте;

- посредством размещения на официальном сайте музея в сети интернет;

- посредством размещения в сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- посредством размещения в средствах массовой информации.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

**2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде:**

Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты в порядке и сроки, установленные законодательством.

**3. Административные процедуры**

**3.1. Этапы предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих этапов:

- обращение получателя в МКУК «ГРК музей»;

- приём заявки на предоставление муниципальной услуги от получателя;

- оплата муниципальной услуги;

- получение муниципальной услуги.

Блок-схема административных процедур предоставления муниципальной услуги приводится в Приложении № 3 к настоящему регламенту.

**3.2. Порядок предоставления муниципальной услуги.**

Порядок предоставления муниципальной услуги определяется действующим законодательством и уставом МКУК «ГРК музей», а также муниципальными правовыми актами.

В процессе оказания муниципальной услуги работники МКУК «ГРК музей» обеспечивают сохранность документов, полученных и подготавливаемых в процессе оказания муниципальной услуги, конфиденциальность содержащейся в таких документах информации.

В случае необходимости порядок приёма, обработки и выдачи документов в процессе получения муниципальной услуги, определяемый внутренним регламентом МКУК «ГРК музей» и иными локальными актами, может корректироваться по отношению к настоящему регламенту.

В создании и поддержании функционирования системы обеспечения предоставления муниципальной услуги работники МКУК «ГРК музей» следуют принципам оперативности, доступности и высокого качества предоставления муниципальной услуги получателю.

Приём, регистрация документов при личном (или по телефону) обращении получателя.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является личное обращение получателя в МКУК «ГРК музей».

Должностным лицом, ответственным за приём, регистрацию документов, является сотрудник МКУК «ГРК музей».

**3.4. Требование к предоставлению муниципальной услуги.**

Сотрудники МКУК «ГРК музей», предоставляющие муниципальную услугу, не вправе ограничивать доступ получателя услуги к временным выставкам.

Сотрудники музея обязаны по существу отвечать на все вопросы получателя услуги, либо должны указать на тех сотрудников, которые могут помочь получателю услуги в решении его вопроса.

Каждому получателю услуги должны быть выдана экскурсионная путёвка или квитанция, удостоверяющие право на приобретение услуги.

Экскурсионная группа должна составлять от 3 и более человек.

Получателю услуги предоставляется возможность заказа экскурсии по телефону.

Экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы получателей услуги, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах компетенции).

Получателю услуги предоставляется возможность самостоятельного просмотра выставок.

Каждому получателю услуги предоставляется право за отдельную плату производить фото- и видеосъёмку предметов музейного значения, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Получатель услуги имеет право получить дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен положением об организации платных услуг, согласованным с управлением культуры администрации Грайворонского района.

Получатель услуги имеет возможность исследовательской работы с музейным материалом: историческими документами, предметами этнографии, фотоматериалом.

**4. Порядок и формы контроля за**

**предоставлением муниципальной услуги**

**4.1. Порядок осуществления внутреннего и внешнего контроля за предоставлением муниципальной услуги**

Контроль за предоставлением муниципальной услуги может быть внутренним или внешним.

Внутренний (текущий) контроль над соблюдением последовательности административных действий, установленных настоящим регламентом, и за принятие решений при предоставлении муниципальной услуги работниками МКУК «ГРК музей» осуществляется директором МКУК «ГРК музей».

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по конкретному обращению заинтересованного лица);

- контроль итоговый (по итогам месяца, квартала, года);

- тематический контроль (подготовка к определённому мероприятию, событию и т.д.).

Управление культуры администрации Грайворонского района (приложение № 2 к настоящему регламенту) осуществляет внешний контроль путём:

- мониторинга показателей доступности и качества муниципальной услуги;

- анализа обращений, жалоб получателей;

- проведения выездных проверок.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей (заявителей) муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на действия работников МКУК «ГРК музей».

**4.2. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требовании к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.**

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц музея, определенных административными процедурами, осуществляет директор музея.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц музея.

Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами музея, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Прослушивание администрацией музея экскурсовода во время проведения каждой новой экскурсии или лекции является одной из форм контроля за полнотой и качеством предоставляемой муниципальной услуги.

**4.3. 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.**

Плановые и внеплановые проверки осуществляются управлением культуры администрации Грайворонского района. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц музея, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается управлением культуры администрации Грайворонского района.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты управления культуры администрации Грайворонского района.

Проверка осуществляется на основании приказа управления культуры администрации Грайворонского района.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

Должностные лица музея, уполномоченные принимать участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц музея закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего**

**муниципальную услугу, а также должностных лиц**

**5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.**

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

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 области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами 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.

**5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя, как в устной, так и в письменной форме.**

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), по адресам, указанным в пункте 1.3 настоящего регламента.

**5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.**

Жалоба в письменной форме подается на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. В случае несогласия заявителя с решениями или действиями (бездействием) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги жалоба подается на имя начальника органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются на имя главы администрации района.

Жалоба может быть направлена по почте, на официальный сайт органов местного самоуправления в сети Интернет http://www.graivoron.ru, через портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области http://www.gosuslugi31.ru, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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 муниципального служащего;

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

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий 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:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подразделе 5.3 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

**Сведения**

**о местонахождении, контактных телефонах муниципального казённого**

**учреждения культуры «Грайворонский районный краеведческий музей»,**

**участвующего в исполнении муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Юридический адрес** | **Ф.И.О.** | **Время работы** | **Контактные телефоны,**  **e-mail** |
| Муниципальное казённое учреждение культуры «Грайворонский районный краеведческий музей» | 309370,  Белгородская область,  город Грайворон, улица Ленина,  дом 22 Е | Директор – Ягельская Елена Васильевна | Понедельник – пятница:  08.00 – 17.00 ч.  Перерыв:  12.00 – 13.00 ч. | 8(47261) 4-56-08  e-mail:  [grajmuseum@mail.ru](mailto:grajmuseum@mail.ru) |

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

**Сведения**

**о местонахождении, контактных телефонах управления**

**культуры администрации Грайворонского района,**

**обеспечивающего исполнение муниципальной**

**услуги «Предоставление музейных услуг»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Юридический адрес** | **Ф.И.О.** | **Время работы** | **Контактные телефоны, e-mail** |
| Управление культуры администрации Грайворонского района | 309370, Белгородская область,  город Грайворон, улица Ленина,  дом 22 Е | начальник – Усова  Татьяна  Евгеньевна | Понедельник – пятница: 08.00 – 17.00 ч.  Перерыв: 12.00 - 13.00 ч. | 8(47261) 4-56-08  e-mail: [grkultura@mail.ru](mailto:grkultura@mail.ru) |

Приложение № 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

**Блок-схема последовательности действий**

**при предоставлении муниципальной услуги**

**Обращение Получателя за предоставлением муниципальной услуги**

**Обращение Получателя за предоставлением муниципальной услуги**

По телефону делается заявка на получение муниципальной услуги.

Заявка регистрируется научным сотрудником в журнале приёма заявок

Заявка на приобретение муниципальной услуги лично.

Приобретение экскурсионной путёвки или квитанции

Приобретение экскурсионной путёвки или квитанции

Получение муниципальной услуги согласно заявке

Приложение № 4

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

\

**Журнал**

**регистрации жалоб на качество предоставления муниципальной**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Дата обращения | Ф.И.О. обратившегося | Адрес места жительства заявителя | Действия или решения, которые обжалуются | Принятое решение по обращению |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |