АДМИНИСТРАЦИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ЮРЬЕВ-ПОЛЬСКИЙ РАЙОН

**ПРОЕКТ ПОСТАНОВЛЕНИЯ**

от №

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и

музейным коллекциям музея»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования Юрьев-Польский район от 26.08.2021 №1063 «Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных или муниципальных услуг» п остановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Юрьев-Польский район от 05.05.2012 № 565 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея»».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального образования Юрьев-Польский район по социальным вопросам, начальника управления образования.

4. Настоящее постановление вступает в силу с 01.01.2022 года и подлежит размещению на официальном сайте муниципального образования Юрьев-Польский район.

Глава администрации А.А. Трофимов

|  |  |
| --- | --- |
| Завизировано:  Начальник управления по правовой  и административной работе администрации  муниципального образования  Юрьев-Польский район  Е.В. Коробченко  Начальник управления делами администрации муниципального  образования Юрьев-Польский район  О.В. Яшунина | Согласовано:  Заместитель главы администрации  муниципального образования  Юрьев-Польский район по социальным вопросам, начальник управления образования    А.В. Миловский    И.о. председателя комитета по культуре администрации муниципального образования  Юрьев-Польский район  Ю.Г. Васильченко |

Файл получен:

Отдел информатизации управления архитектуры,

градостроительства и информатизации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Соответствие текста файла и оригинала документа подтверждаю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись исполнителя)

Название файла: Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея»

Исп. Главный специалист комитета по культуре

Ю.Г. Васильченко

тел. (49246)2-21-63

Разослать:

1. Дело – 1 экз.

2. Комитет по культуре – 1 экз.

3. Юридический отдел – 1 экз.

4. Орг. отдел – 1 экз.

  ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации

муниципального образования

Юрьев-Польский район

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа населения к музейным предметам и

музейным коллекциям музея»

**1.Общие положения**

**1.1 Предмет регулирования административного регламента**

1.1.1. Административный регламент (далее Регламент) предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов оказания муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.1.2. Предметом регулирования Регламента являются правоотношения, возникающие при предоставлении муниципальной услуги муниципальным бюджетным учреждением культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей» (далее – Учреждение), подведомственным комитету по культуре администрации муниципального образования Юрьев-Польский район.

**1.2. Круг заявителей**

1.2.1. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические или юридические лица либо их уполномоченные представители.

1.2.2. От имени заявителей могут выступать физические лица, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – представители заявителя).

**1.3. Требование к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1.Информация о муниципальной услуге может быть получена:

- непосредственно в помещениях Учреждения при личном приеме, на информационных стендах;

- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;

- по письменным обращениям, направляемым в Учреждение;

- на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», на официальном сайте муниципального образования Юрьев-Польский район, а также публикации в средствах массовой информации;

- с использованием федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (https://www.gosuslugi.ru/) (далее – ЕПГУ) и государственной информационной системы «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее – региональный реестр).

1.3.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется Учреждением.

К справочной информации относится: место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адрес официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Справочная информация не приводится в тексте настоящего Регламента и подлежит обязательному размещению в сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения, на официальном сайте муниципального образования Юрьев-Польский район, в ЕПГУ и региональном реестре.

Учреждение обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации на официальном сайте в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.3.3. На информационных стендах и официальном сайте Учреждения размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст настоящего регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», извлечения – на информационных стендах);

- место расположения, график работы; номера телефонов, адрес официального сайта Учреждения в сети «Интернет»;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителя Учреждения.

При изменении информации о предоставлении муниципальной услуги Учреждением осуществляется её своевременная актуализация.

1.3.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель.

Информирование осуществляется по следующим вопросам:

- о принятом решении по конкретному письменному обращению;

- о месте размещения информации о муниципальной услуге;

- о предоставлении иной информации о муниципальной услуге.

При невозможности ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются сотрудниками Учреждения на личном приёме, по телефонам и посредством электронной почты.

Время разговора с заявителем не должно превышать 10 минут.

1.3.6. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведения о ходе её предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

1.3.7. На ЕПГУ размещается следующая информация:

а) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

б) круг заявителей;

в) срок предоставления муниципальной услуги;

г) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок предоставления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

д) размер платы за предоставление муниципальной услуги;

е) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставления муниципальной услуги;

ж) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

з) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемых при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на ЕПГУ о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея».

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Учреждением.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- обеспечение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;

- отказ в обеспечение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет:

- продолжительность экскурсионного обслуживания (1-ой экспозиции) составляет 25-40 минут, экскурсионная группа должна быть не более 25 человек (на одного экскурсовода).

2.4.2 Срок выдачи документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, настоящим Регламентом не предусмотрен в связи с отсутствием такого документа.

2.4.3. Срок приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрен.

**2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие представление муниципальной услуги.**

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещён на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», на официальном сайте муниципального образования Юрьев-Польский район, в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.5.2. Учреждение обеспечивает актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.6.1. При предоставлении муниципальной услуги, в случаях, предоставление Заявителем каких-либо документов не предусмотрено.

2.6.2. Оказание муниципальной услуги не предусматривает предоставления документов, которые находятся в распоряжении других органов и организаций и которые Заявитель вправе предоставить в Учреждение.

**2.7 Указание на запрет требовать от заявителя предоставления документов и информации для осуществления действий**

2.7.1. Учреждение не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Учреждения, государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, за исключением документов, включенных в перечень документов, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**2.8. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.8.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги законом не предусмотрено.

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

2.9.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие билета (документов для предоставления льготы на бесплатное посещение), дающего право на получение муниципальной услуги в день обращения;

- нарушение правил поведения в экспозициях и залах;

- обращение Заявителя в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения;

- если у Учреждения на момент обращения Заявителя отсутствует по объективным причинам квалифицированный специалист (экскурсовод);

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

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

2.9.2. 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.

2.9.3. Отказ в предоставлении доступа к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

**2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациям, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.**

2.10.1. Предоставление муниципальной услуги не предусматривает представления документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

**2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины**

**или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

2.11.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется как на бесплатной, так и на платной основе согласно тарифам, утвержденным приказом руководителя Учреждения.

2.11.2. 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», от 22.08.1996 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании»; 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" освобождаются от взимания входной платы следующие категории лиц:

- участники и инвалиды Великой Отечественной войны; солдаты, сержанты, старшины срочной службы; 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;

- студенты высших и средних учебных заведений (имеют право на бесплатное посещение музея один раз в месяц);

- лица, не достигшие возраста восемнадцати лет (имеют право на бесплатное посещение музея один раз в месяц).

2.11.3. Все льготы действительны при предоставлении подтверждающих документов.

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

2.12.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.

**2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

2.13.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, иметь комфортные условия для заявителей муниципальной услуги и оптимальные условия для работы специалистов.

2.13.2. Здание, в котором расположено Учреждение, оборудуется входом для свободного доступа заявителей в помещение.

2.13.3. Для Учреждения, осуществляющего муниципальную услугу, обязательно наличие стандартной вывески с наименованием и режимом работы.

2.13.4. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд с информацией, предусмотренной пунктом 1.3.3. настоящего Регламента.

2.13.5. Экспозиционно-выставочные помещения Учреждения должны иметь достаточную площадь, соответствовать нормам освещенности, экспозиционные залы оснащены оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены пожарно-охранными услугами, и первичными средствами пожара тушения.

Учреждение должно быть обеспечено оборудованными площадями для хранения музейного фонда.

2.13.6. Учреждение обеспечивает условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здания, в которых оказывается муниципальная услуга, и получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, в том числе Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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

2.14.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- степень открытости и информации о муниципальной услуге;

- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении муниципальной услуги;

- размещение в сети «Интернет», средствах массовой информации, на информационном стенде сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Учреждения, специалистах, ответственных за предоставление муниципальной услуги, последовательности и сроках предоставления муниципальной услуги;

- возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- ресурсное обеспечение исполнения Регламента;

- получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя.

2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- степень удовлетворённости заявителей предоставленной муниципальной услугой;

- соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий, выделяемых в рамках административного регламента;

- минимизация количества взаимодействий заявителя с должностными лицами Учреждения при предоставлении муниципальной услуги (не более 2 взаимодействий);

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб на действие (бездействие) должностных лиц Учреждения, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

**2.15. Иные требования по предоставления муниципальной услуги**

2.15.1. Муниципальная услуга в электронной форме не предоставляется.

2.15.2. Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

2.15.3. Возможность получения муниципальной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- предоставление доступа к музейным экспозициям;

- организация экскурсионного обслуживания;

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

- организация и создание выставок;

- сохранение и пополнение музейных фондов;

- уведомления Заявителя об отказе в предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея.

3.1.1. Предоставление доступа к музейным экспозициям.

Основанием для начала административного действия является личное обращение Заявителя в Учреждение.

Должностные лица, ответственные за административное действие – музейные смотрители (администраторы).

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 на тех сотрудников, которые могут помочь заявителю в решении вопросов.

Продолжительность индивидуального посещения Заявителя ограничивается графиком работы музея.

Результатом административного действия является обеспечение доступа к музейным экспозициям.

3.1.2. Организация экскурсионного обслуживания.

Основанием для начала административного действия является личное обращение Заявителя в Учреждение, либо поступление запроса по телефону, факсу, электронной почте.

В течение 15 минут с момента обращения, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, (либо лицо, его замещающее) должно уведомить заявителя о дате и времени проведения экскурсии. Должностное лицо, ответственное за административное действие – экскурсовод.

Экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек (на 1 экскурсовода).

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 – 25-40 минут;

- по городу – не менее 1 часа.

Результатом административного действия является получение заявителем достоверной и исчерпывающей информации по тематике экскурсии.

3.1.3. Проведение музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов.

Основанием для начала административного действия является личное обращение Заявителя в Учреждение, либо поступление запроса по телефону, факсу, электронной почте.

В течение 1 дня с момента обращения, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги (либо лицо, его замещающее) уведомляет заявителя о дате и времени проведения музейной анимационной, интерактивной программы, мастер-класса.

Экскурсионная группа должна составлять не менее 15 человек и не более 25 человек.

Продолжительность программы – не менее 40 минут.

Результатом административного действия является организация досуга заявителя, получение достоверной информации с использованием этнографических фактов.

3.1.4. Организация и создание выставок.

Основанием для начала административного действия является поступление заявки на имя руководителя Учреждения или устное обращение в Учреждение на организацию выставки.

В течение 3 рабочих дней с момента получения заявки, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги (либо лицо, его замещающее) согласовывает с заявителем место, дату, время проведения выставки.

Окончание административного действия - день открытия выставки.

Результатом административного действия является организация выставки, создание экспозиции, осуществление на базе их научно-просветительской и образовательной деятельности.

3.1.5. Сохранение и пополнение музейных фондов.

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать:

- безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации;

- маркировку музейных предметов;

- учет и хранение музейных экспонатов в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации;

- непрерывного мониторинга фондов музея;

- выявление нарушений в хранении предметов;

- создание более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов;

3.1.6. Основанием для начала административной процедуры по подготовке уведомления об отказе в предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея, является наличие оснований, указанных в подпункте 2.9.1 административного регламента.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за подготовку информации готовит проект уведомления об отказе в предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея и направляет подготовленное уведомление на подпись руководителя Учреждения.

Максимальный срок осуществления действий, указанных в настоящем подпункте, составляет 2 дня.

Не позднее следующего рабочего дня после регистрации один экземпляр уведомления об отказе в предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея, направляется в адрес Заявителя или выдаётся по его просьбе ему на руки. Второй экземпляр уведомления хранится в Учреждении.

3.1.7. Исполнение заявления считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и Заявитель проинформирован о результатах предоставления муниципальной услуги.

3.1.8. Каждому заявителю независимо от административного действия в экспозиционных залах предоставляется право производить фото- и видеосъемку при условии оплаты за данный вид услуги в кассе музея согласно тарифам, утвержденным приказом директора музея, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

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

3.1.10. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Блок-схемой, наглядно отражающей алгоритм выполнения муниципальной услуги (Приложение).

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Учреждения, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений осуществляется руководителем Учреждения (далее - текущий контроль).

4.1.2. В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур;

- последовательность исполнения административных процедур;

- правильность принятых решений при предоставлении муниципальной услуги.

4.1.3. По результатам текущего контроля в случае выявления нарушений руководитель Учреждения даёт указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

4.1.4. Периодичность текущего контроля устанавливается руководителем Учреждения и может носить плановой характер (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц), но не реже одного раза в год.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения, принятие по данным обращениям решений и подготовку ответов заявителям по результатам рассмотрения обращений.

4.2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается руководителем Учреждения.

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

Акт подписывается председателем и членами комиссии.

4.2.3. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы Учреждения.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному письменному обращению заявителя в Учреждение на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения во время предоставления муниципальной услуги либо в связи с истечением сроков, установленных для устранения ранее выявленных нарушений.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.2.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.5. О мерах, принятых в отношении виновных лиц, в течение 10 дней со дня принятия таких мер Учреждение сообщает в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

4.2.6. Учреждение может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей муниципальной услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Регламентом.

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

4.3.1. Специалист, ответственный за регистрацию корреспонденции, несёт ответственность за соблюдение сроков и последовательности выполнения административной процедуры по приёму и регистрации документов, поступивших от заявителя, и их передачу директору Учреждения на рассмотрение.

4.3.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несёт ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги;

- правильность принятия решений о предоставлении муниципальной услуги;

- правильность и своевременность оформления результата муниципальной услуги.

4.3.3. Руководитель Учреждения несёт ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги;

- правильность и своевременность оформления результата муниципальной услуги;

- соблюдение графика приёма заявителей.

4.3.4. Должностные лица Учреждения несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение нормативных правовых актов и совершение противоправных действий при предоставлении муниципальной услуги.

4.3.5. Ответственность должностных лиц Учреждения за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, закрепляются в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны заявителей**

4.4.1. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги включают в себя:

- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги, при проведении текущего контроля и плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги;

- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги;

- выявление и устранение нарушений прав заявителей;

- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения.

4.4.2. Заявители в рамках контроля за предоставлением муниципальной услуги:

- вправе предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с материалами и документами по вопросам предоставления муниципальной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

- обращаться с жалобой на принятое решение или на действия (бездействие) должностных лиц Учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством.

4.4.3. Должностные лица Учреждения обязаны:

- принять и в установленные законодательством сроки рассмотреть жалобы заявителей на действия (бездействие) специалистов Учреждения, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги;

- предоставлять дополнительные документы и материалы при обращении заявителя с просьбой об их истребовании;

- предоставить заявителю возможность ознакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления муниципальной услуги, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц.

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

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке устно или письменно, в форме электронного документа, путем обращения в Учреждение и (или) в администрацию муниципального образования Юрьев-Польский район, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги – директору Учреждения;

- директора Учреждения – главе администрации муниципального образования Юрьев-Польский район.

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

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

б) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Владимирской области для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ о приеме документов, представление которых предусмотрено нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Владимирской области для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ о предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Владимирской области, нормативно-правовыми актами МО Юрьев-Польский район;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной федеральными законами и принятыми в соответствии с иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Владимирской области, нормативно-правовыми актами МО Юрьев-Польский район;

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалоба подается в учреждение в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, ЕПГУ (при наличии технической возможности), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, его должностного лица либо специалиста;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, его должностного лица либо специалиста.

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

5.5. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии), подписанная руководителем заявителя или иного лица, уполномоченного на это в соответствии с законом и учредительными документами (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат оказания муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Владимирской области, нормативно-правовыми актами МО Юрьев-Польский район, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 1 пункта 5.9 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в подпункте 1 пункта 5.9 настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Учреждением 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.

5.12. 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.

5.13. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. 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.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответ по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) ее должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основание для принятия решения по жалобе;

ж) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью главы администрации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.16. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется Учреждением посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет» и на ЕПГУ (при наличии технической возможности).

5.17. Решения по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к административному регламенту предоставления

муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к

музейным предметам и музейным коллекциям музея»

**Блок-схема последовательности действий**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея»**

Заявитель

Запрос

(личный, письменный, электронный)

Наличие оснований для отказа Приобретение входных билетов,

предусмотренных п. 2.6. оплата квитанций

Административного регламента

Предоставление доступа Организация Организация и Проведение музейных

к музейным экспозициям экскурсионного создание анимационных,

обслуживания выставок интерактивных

программ,

Отказ в предоставлении мастер - классов

муниципальной услуги