

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУЗЕЙНЫХ УСЛУГ»  
НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
«ЧЕРНЯНСКИЙ РАЙОН» БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» (далее административный регламент) определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, стандарт предоставления муниципальной услуги, контроль за исполнением административного регламента, а также обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, и должностных лиц.

К музейным услугам относятся:

- организация индивидуального посещения музея;
- организация экскурсионного обслуживания;
- организация и создание выставок.

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги могут быть юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица (далее – заявители).

1.2.2. От имени заявителей обращаться за предоставлением муниципальной услуги имеют право:

– уполномоченные ими лица на основании доверенностей, оформленных в порядке, установленном статьей 185 Гражданского кодекса Российской Федерации.

– официальные представители юридических лиц (руководители, в установленных случаях – учредители) (далее представитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Местонахождения органа, предоставляющего услугу:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Чернянский районный краеведческий музей»

Почтовый адрес: 309560, Белгородская область, п. Чернянка, пл. Октябрьская, д.7

Телефон/факс: 8 (47 232) 5-66-52

Официальный Интернет-сайт: chrkm.ru

Электронная почта: muzey-chern@rambler.ru

Часы приема:

Вторник-пятница: с 8.00 до 18.00

Суббота, воскресенье: с 9.00 до 14.00

Понедельник – выходной день

Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, заявители обращаются в МБУК «Чернянский районный краеведческий музей» в приемные часы.

1.3.2.Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется директором музея.

Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;
- компетентность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Консультирование заявителей организуется путем:

- индивидуального консультирования;
- публичного консультирования.

Консультирование проводится в устной и письменной форме.

Индивидуальное устное консультирование осуществляется директором музея при обращении заявителя за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги (далее информация о процедуре), в том числе о ходе исполнения муниципальной услуги, заявитель в праве обратиться в Управление культуры администрации муниципального района «Чернянский район» Белгородской области:

- в устной форме лично;
- по телефону;
- по электронной почте;
- через представителя по доверенности, оформленной в установленном порядке.

Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в СМИ, на официальном сайте органов местного самоуправления, в Федеральной

государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) и (или) на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

1.3.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время консультирования по телефону – в пределах 10 минут.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Во время разговора слова должны произноситься четко, не допускаются параллельные разговоры с окружающими людьми.

Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

Одновременно консультирование по телефону и на личном приеме не допускается.

1.3.4. Письменное разъяснение осуществляется при наличии письменного обращения заявителя.

Письменный ответ подписывается директором музея, предоставляющим муниципальную услугу.

Ответ отправляется письмом, электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.5. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема документов для предоставления муниципальной услуги, размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;
- текст административного регламента (стандарта муниципальной услуги) с приложениями;
- блок-схемы, являющиеся приложениями к административным регламентам, и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых

заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- схема размещения должностных лиц и режим приема ими заявителей;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, или лица, его замещающего, дату размещения.

Стенды (вывески), содержащие информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение органа, предоставляющего муниципальную услугу.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление музейных услуг» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет администрация муниципального района «Чернянский район» Белгородской области в лице Муниципального бюджетного учреждения культуры «Чернянский районный краеведческий музей».

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с:

- Управлением культуры Белгородской области;
- Белгородским государственным историко-краеведческим музеем

2.2.3. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением сессии Муниципального Совета администрации Чернянского района.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- посещение выставок, экспозиций, доступ граждан к культурным ценностям и информационным ресурсам музея, удовлетворение духовных и культурных запросов потребителей муниципальной услуги;
- обоснованный отказ в предоставлении услуги

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет один рабочий день с момента обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

В зависимости от пожелания заявителей и режима работы музеев, муниципальная услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

– Конституция Российской Федерации («Российская газета», 25 декабря 1993 года, № 237);

– Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года № 3612-1 («Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации», 19 ноября 1992 года, № 46, статья 2615);

– Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 27 мая 1996 года, № 22, статья 2591);

– Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Собрание законодательства Российской Федерации», 15 января 1996 года, № 3, статья 140);

– Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 06 октября 2003 года, № 40, статья 3822);

– Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 02 августа 2010 года, № 31, статья 4179);

– Постановление 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» («Собрание законодательства Российской Федерации», 23 февраля 1998 года, № 8, статья 949);

– Постановление Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» («Собрание законодательства Российской Федерации», 22 ноября 1999 года, № 47, статья 5702);

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

– Инструкция 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 № 513;

– Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8 декабря 2009 года №842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;

– Постановление правительства Белгородской области от 9 июня 2006 года №135-пп «Об утверждении стандартов качества бюджетных услуг» («Белгородские известия», №131, 09 августа 2006 года);

– Постановление правительства Белгородской области от 22 июня 2005 года №138а-пп «Об утверждении перечня бюджетных услуг и порядка формирования и корректировки перечня бюджетных услуг» («Сборник нормативных правовых актов Белгородской области», август 2005 года, №71);

– настоящий административный регламент.

2.6. 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:

2.6.1. Для получения услуги на платной основе требуется предоставление билета на посещение музея, приобретенного в кассе музея. В билете должна быть указана цена. В случае, если в билете указана дата посещения музея, посещение в другие даты по данному билету не допускается.

2.6.2. Заявители, имеющие право на получение муниципальной услуги на бесплатной основе или с частичной оплатой, предоставляют документ, подтверждающий наличие соответствующей льготы, для получения в кассе учреждения бесплатного билета.

2.6.3. В случае, если в качестве заявителя выступает юридическое лицо, то его представитель должен иметь документ, подтверждающий полномочия представителя.

2.7. Запрещается требовать от заявителя предоставление документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, а также предоставлении документов и информации, которые находятся в распоряжении органа, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

– предоставление документов в нечитабельном виде;

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

2.9.1.Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие билета, экскурсионной путевки, дающих право на получение муниципальной услуги в день обращения;
- нарушение заявителем правил поведения в музее;
- обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для заявителей.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги не является основанием для ограничения заявителя в повторном обращении за предоставлением муниципальной услуги после устранения причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

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

Муниципальная услуга оказывается платно, за исключением отдельных категорий заявителей, которые в соответствии с федеральным законодательством или перечнем льгот, установленным исполнителем муниципальной услуги, имеют право на бесплатное посещение музея.

Цены на муниципальную услугу устанавливаются учреждениями, предоставляющими услугу, самостоятельно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.15.Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет один день.

В случае подачи заявления посредством использованием средств электронной почты или Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, распечатывает поступившие документы и фиксирует факт получения от заявителей пакета документов путем записи в журнале регистрации входящей корреспонденции.

2.12.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявлений, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.12.1.Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Здание, в котором расположено Управление, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение.

2.12.2.Требования к местам ожидания и оформления документов.

Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

Места ожидания предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями и скамьями. Количество мест ожидания определяется, исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации, написания заявлений).

#### 2.12.3. Требования к местам приема заявителей.

Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой с указанием:

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием;
- режима работы.

Место для приема заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством и источником бесперебойного питания.

2.12.4. Визуальная, текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде (устанавливается в удобном для граждан месте), а также на портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте органов местного самоуправления.

2.13.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- время ожидания при предоставлении муниципальной услуги;
- возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе предоставления муниципальной услуги;
- своевременное полное информирование о муниципальной услуге и о ходе ее предоставления посредством различных форм информирования, предусмотренных настоящим административным регламентом;
- четкость, простота и ясность в изложении информации.

2.13.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление муниципальной услуги в установленные настоящим административным регламентом сроки;
- соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;
- наличие полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие жалоб на действия (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих.

2.13.3. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность.



При личном обращении заявителя для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги и получения результатов предоставления муниципальной услуги ожидание в очереди к сотруднику музея не должно превышать 15 минут.

При предоставлении муниципальной услуги количество взаимодействий заявителей с сотрудником музея не должно превышать двух раз.

Продолжительность каждого взаимодействия не должна превышать 15 минут.

Заявителю обеспечивается возможность получения муниципальной услуги посредством использования электронной почты, Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Заявителю посредством использования Единого портала государственных и муниципальных услуг обеспечивается возможность получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.

2.14. Требования обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности

2.14.1. Обеспечение инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательствами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:

а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;  
б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски.

в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта.

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта.

д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

ж) обеспечение доступа на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. №386н.

з) оказание иных видов посторонней помощи.

2.14.2. Обеспечение инвалидам условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание работниками органов и организаций, предоставляющих услуги в сфере социальной защиты, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами;

г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги ( в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а так же аудиоконтур в регистратуре.

### **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. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги показаны на блок-схеме (Приложение №1 к Регламенту).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) выдача заявителю билета или экскурсионной путевки, дающих право на предоставление музейных услуг;
- 2) обеспечение доступа заявителей к музейным коллекциям и музейным предметам путем индивидуального посещения, путем экскурсионного обслуживания, путем организации выставок.

3.2. Прием и регистрация заявления. Выдача заявителю документа, дающего право на предоставление музейных услуг.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по выдаче билета или экскурсионной путевки, дающих право на посещение музея, является личное обращение заявителя в МБУК «Чернянский районный краеведческий музей» или посредством почтового отправления с

уведомлением о вручении либо в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

3.2.2. При личном обращении заявитель получает от сотрудника музея информацию о стоимости муниципальной услуги, льготах, предоставляемых отдельным категориям заявителей, времени, в течение которого возможно предоставление услуги.

3.2.3. В случае, если заявитель является физическим лицом, то документ, дающий право на предоставление музейных услуг – входной билет – приобретается заявителем самостоятельно в кассе музея. При этом заявитель, имеющий право на получение муниципальной услуги на бесплатной основе или с частичной оплатой, предоставляет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий наличие соответствующей льготы, для получения в кассе бесплатного билета.

3.2.4. В случае, если заявителем является юридическое лицо, то его представитель получает экскурсионную путевку, дающую право на предоставление музейных услуг, после предоставления сотруднику музея письменной заявки и документа, подтверждающего оплату музейных услуг.

3.2.5. Результатом административной процедуры является выдача заявителю билета или экскурсионной путевки, дающих право на предоставление музейных услуг.

3.2.6. Срок выполнения административной процедуры – 15 минут с момента обращения заявителя.

3.2.7. Способ фиксации – выдача билета или экскурсионной путевки.

3.3. Обеспечение доступа заявителей к музейным коллекциям и музейным предметам путем индивидуального посещения, путем экскурсионного обслуживания, путем организации выставок.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является предъявление заявителем билета или экскурсионной путевки, дающих право на предоставление музейных услуг.

3.3.2. После предъявления билета или экскурсионной путевки, дающих право на предоставление музейных услуг, сотрудник музея знакомит заявителя с правилами поведения в музее.

3.3.3. Обеспечение доступа заявителей к музейным коллекциям и музейным предметам может осуществляться:

- путем индивидуального посещения музея заявителем;
- путем экскурсионного обслуживания;
- путем организации выставок.

3.3.4. Во время индивидуального посещения заявители самостоятельно знакомятся с музейными коллекциями и музейными предметами.

3.3.5. Экскурсии проводятся квалифицированным персоналом, доступным языком и должны удовлетворять запросы заявителей на получение информации.

3.3.6. Результатом административной процедуры является обеспечение доступа заявителей к музейным коллекциям и музейным предметам.

3.3.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 15 минут с момента обращения заявителя.

3.3.8. Фиксация административной процедуры производится путем регистрации количества посетителей музея, при этом количество посетителей выставок и посетителей, воспользовавшихся услугами экскурсовода, фиксируются отдельно.

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

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением исполнения ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятие ими решений.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляет Управление культуры администрации муниципального района «Чернянский район».

4.1.2. В ходе текущего контроля Управлением культуры администрации муниципального района «Чернянский район» проверяется:

- соблюдение сроков выполнения административных процедур;
- последовательность, полнота, результативность, действий в рамках осуществления административных процедур;
- правильность принятых решений при предоставлении муниципальной услуги.

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

4.2.1. Проверки могут быть плановые и внеплановые. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги или отдельные вопросы. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

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

4.2.4. Акт подписывается председателем комиссии.

4.2.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции, решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.2.6. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.3.1. Управление культуры администрации муниципального района «Чернянский район» несет персональную ответственность за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны Управления культуры администрации муниципального района «Чернянский район» должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.**

5.1. Заявители вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействия) и решения, принятые Управлением, а также должностными лицами.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

б) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе. В электронной форме в администрацию Чернянского района.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, через официальный сайт органов местного самоуправления Чернянского района, единый портал государственных и муниципальных услуг либо региональный портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество, 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 и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействия) 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 муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба, поступившая в администрацию Чернянского района, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации Чернянского района в приеме документов у заявителей 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.

5.8. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы администрация Чернянского района принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.11. 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.

5.12. Заявитель (получатель муниципальной услуги) вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги в судебном порядке.

## **6. Внесение изменений в административные регламенты**

Изменения в административные регламенты вносятся:

– в случае изменения законодательства Российской Федерации, Белгородской области, муниципальных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

– на основании результатов анализа практики применения настоящего административного регламента.

**Подготовлено:**

**Директор  
МБУК «Чернянский районный  
краеведческий музей»**

**О. Катинская**

**Согласовано:**

**Заместитель  
начальника управления культуры  
администрации муниципального  
района «Чернянский район»**

**В. Нечёса**

**Начальник управления  
организационно-контрольной  
и кадровой работы**

**Е. Пискарёва**