**АДМИНИСТРАЦИЯ МОРОЗОВСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 14.04.2023 № 219

г. Морозовск

**О внесении изменений в постановление**

**Администрации Морозовского района от 12.10.2018**

**№ 519 «Об утверждении административного регламента**

**предоставления муниципальной услуги «Публичный**

**показ музейных предметов, музейных коллекций»**

В целях приведения нормативного правового акта Администрации Морозовского района в соответствие с действующим законодательством, Администрация Морозовского района **постановляет:**

1. Внести в постановление Администрации Морозовского района Ростовской области от 12.10.2018 № 519 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» изменение, изложив приложение в новой редакции, согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу с даты подписания и подлежит размещению на официальном сайте Администрации Морозовского района.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации Морозовского района по социальным вопросам Рожкову Е.В.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава АдминистрацииМорозовского района |  П.Ф.Тришечкин |
|  |  |
| Постановление вносит Отдел культуры, физической культуры, молодежной политики Администрации Морозовского района |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к постановлениюАдминистрации Морозовского районаот 14.04.2023 № 219Приложение к постановлениюАдминистрации Морозовского районаот 12.10.2018 № 519 |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

«Публичный показ музейных предметов,

музейных коллекций»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Предметом регулирования административного регламента (далее – Регламент) является предоставление муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее - Регламент).

Настоящим регламентом устанавливается административная процедура, совершаемая муниципальным бюджетным учреждением культуры «Морозовский краеведческий музей» (далее - МБУК МКМ) в ходе предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее - муниципальная услуга), целью которой является повышение качества, доступности, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

1.2. Круг заявителей

Заявителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

1.3. Требование предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим услугу (далее - профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель

1.3.1. Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе на официальном сайте в сети «Интернет».

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется работниками МБУК МКМ.

Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги (работы) являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

Должностные лица подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам при ответах на телефонные звонки. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве принявшего телефонный звонок. При отсутствии возможности у должностного лица, принявшего обращение по каналам телефонной связи, самостоятельно ответить на поставленные вопросы по предоставлению муниципальной услуги, обращение должно быть переадресовано (переведено) на другое должностное лицо или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время ожидания потребителем консультации не должно превышать 5 минут.

Получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг на официальном сайте МБУК МКМ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), заявитель может бесплатно, без выполнения 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.

1.3.2. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Форма, место размещения справочной информации о предоставлении Муниципальной услуги:

 - вывеска, содержащая информацию о графике работы музея, размещается при входе в здание МБУК МКМ;

 - информационный стенд в МБУК МКМ оборудован в доступном для получателя муниципальной услуги месте, справа у входа, и содержит следующую обязательную информацию: текст настоящего Регламента, Книгу отзывов, Книгу обращений.

Справочная информация, а именно место нахождения и графики работы организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, справочные телефоны, адрес официального сайта, а также электронной почты размещены на официальном сайте МБУК МКМ.

Телефон - автоинформатор в МБУК МКМ не предусмотрен.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Морозовский краеведческий музей».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Основными результатами предоставления муниципальной услуги и способами получения результата предоставления муниципальной услуги являются предоставление заявителю одного из следующих видов обслуживания:

- экскурсионное, лекционное, культурно-массовое, консультационное обслуживание;

- предоставление по запросу исторических справок, тематических сведений.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги осуществляются в соответствии с графиком и планом работы МБУК МКМ, размещенном на информационном стенде учреждения, официальном сайте.

При предоставлении муниципальной услуги предусмотрено использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», письменный запрос может быть направлен по электронной почте.

Срок предоставления муниципальной услуги в электронном виде начинается с момента приема и регистрации МБУК МКМ электронных документов, необходимых для предоставления услуги.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Перечень правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги размещен:

- на официальном сайте МБУК МКМ;

- на информационной доске в здании МБУК МКМ в общедоступной зоне.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» осуществляется без представления заявителем каких-либо документов.

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

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

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

 Предоставление услуги может быть приостановлено, если заявитель производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу МБУК МКМ и другим потребителям услуги.

В предоставлении услуги может быть отказано, если:

1) противоправные и общественно опасные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу музея, сотрудникам музея и другим получателям муниципальной услуги.

В случае, если вид муниципальной услуги не прописан в Уставе МБУК МКМ, нет соответствующего ОКВЭД.

2) Заявитель обратился в дни и часы, в которые МБУК МКМ закрыт для посещения.

Если обращение за получением услуги было получено до 08.30 часов и после 17.00 часов ежедневно, и в выходной день - понедельник.

3) Заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического опьянения.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги, о приостановлении предоставления муниципальной услуги принимает директор МБУК МКМ и (или) главный хранитель фондов МБУК МКМ.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

Муниципальная услуга оказывается на безвозмездной основе.

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

Время ожидания заявителем начала экскурсии не должно превышать 15 минут, время ожидания заявителем начала индивидуального просмотра не должно превышать 5 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение 15 минут поступления запроса. Муниципальная услуга предоставляется в зависимости от пожеланий пользователя услугой и режима работы музея, она может быть предоставлена, как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный пользователем услуги по согласованию с директором музея.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

МБУК МКМ размещается с учетом его максимальной пространственной доступности. Доступность МБУК МКМ обеспечивается удобным месторасположением – в центре города, вблизи транспортных сообщений. Центральный вход в помещение, в котором предоставляется Муниципальная услуга, оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, графике работы. В МБУК МКМ оборудовано место для работы посетителей с электронным каталогом музейного фонда. По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения отвечают требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее). МБУК МКМ оборудован противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В МБУК МКМ обеспечен свободный доступ для лиц с ограниченными возможностями здоровья (пандус при входе в задание).

Учреждение обеспечивает:

- условия для беспрепятственного доступа к зданию МБУК МКМ и предоставляемой в нем услуге;

- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников передвижения в помещении МБУК МКМ, входа в помещение и выхода из него;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в МБУК МКМ, в том числе, с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью сотрудников, предоставляющих услугу;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к получению услуги с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- допуск в МБУК МКМ сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- оказание сотрудниками, предоставляющими услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуги и использованию услуги наравне с другими лицами.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Показателями доступности предоставления услуги являются:

- время ожидания услуги;

- соблюдение графика работы МБУК МКМ;

- соблюдение требований к объему и срокам предоставления муниципальной услуги;

2.13.2. Показателями качества предоставления услуги являются:

- простота и ясность изложения материала;

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- оперативность, достоверность предоставляемой информации;

- возможность получения информации через различные каналы, в том числе, с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

2.13.3.Система индикаторов качества муниципальной услуги.

Индикаторы результативности:

- число посетителей МБУК МКМ;

- число выставок.

При личном обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги взаимодействие с должностным лицом и специалистами МБУК МКМ происходит дважды: при подаче запроса и получении результата предоставления муниципальной услуги. Продолжительность взаимодействия не должна превышать 15 минут по каждому из указанных видов.

2.14. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Предоставление муниципальной услуги в МАУ «МФЦ» Морозовского района не предусмотрено.

При предоставлении муниципальной услуги предусмотрено использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», письменный запрос может быть направлен по электронной почте.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме используются средства электронной подписи. Одним из видов электронных подписей применительно к каждому документу является простая электронная подпись в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий)

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

- приём и регистрация заявителя;

- проведение экскурсии, лекции;

- предоставление информации из музейных фондов.

3.2. Административная процедура «Приём и регистрация заявителя»

Основанием для начала приёма и регистрации заявителя является его личное обращение в МБУК МКМ.

Содержание административного действия:

1) ознакомление заявителя с тематикой выставок;

2) принятие заявки на проведение экскурсии или иного мероприятия;

3) согласование сроков проведения экскурсии или иного мероприятия.

Максимальный срок выполнения действия составляет не более 10 минут.

Заявитель имеет право оформить заявку на предоставление муниципальной услуги по телефону или в электронном виде на электронной почте.

Результатом административного действия является разрешение на просмотр, либо договоренность о дате и времени проведения экскурсии или иного мероприятия.

3.3. Административная процедура «Проведение экскурсии, лекции»

Основанием для начала проведения экскурсии является договор в устной форме на проведение экскурсии.

Работник МБУК МКМ, ответственный за проведение экскурсий – главный хранитель фондов.

Максимальный срок выполнения действия составляет 45 минут.

Время ожидания начала экскурсии заявителем не должно превышать 15 минут.

Критерии принятия решения о форме предоставления услуги: экскурсовод проводит экскурсии - для групп численностью не более 20 человек каждая группа; массовые мероприятия - для групп численностью от 20 человек. Заявитель имеет возможность индивидуального просмотра экспозиций и выставок независимо от количества посетителей в зале.

Результатом административного действия является проведенная экскурсия, лекция, беседа у выставки.

Способ фиксации результата – данные вносятся в Журнал учета посещений, в Журнал учета экскурсий.

3.4. Административная процедура «Предоставление информации из музейных фондов»

Основанием для начала предоставления информации из музейных фондов является обращение заявителя в МБУК МКМ.

Работник, ответственный за предоставление информации из музейных фондов – главный хранитель музейных фондов.

Содержание административного действия:

1) ознакомление заявителя с правилами предоставления информации;

2) принятие заявки на получение информации из музейных фондов от заявителя;

3) подготовка специалистами требуемой информации согласно заявке.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 30 дней.

Результатом административного действия является выдача заявителю запрошенной информации на бумажном и (или) электронном носителе.

Способ фиксации результата - вносятся данные в Журнал учета запросов.

Раздел 4. Формы контроля за исполнением

административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а так же принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, по оказанию муниципальной услуги и за принятием решений осуществляется директором МБУК МКМ, который является ответственным лицом за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Директор определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения должностных лиц территориальных органов.

Текущий контроль осуществляется Отделом культуры, физической культуры, молодежной политики Администрации Морозовского района, Администрацией Морозовского района, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы муниципального учреждения либо внеплановыми, проводимыми, в том числе, по жалобам заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги. Решение о проведении внеплановой проверки принимает директор МБУК МКМ или уполномоченное им должностное лицо.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Отдел культуры, физической культуры, молодежной политики Администрации Морозовского района, Администрацию Морозовского района и органы надзора обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, качество предоставления Муниципальной услуги.

Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются с рассмотрением на комиссии с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (при установлении вины в некачественном предоставлении Услуги).

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

4.3. Ответственность должностных лиц МБУК МКМ, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

Директор МБУК МКМ организует работу по оформлению и выдаче ответа заявителю, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

Ответственный исполнитель (главный хранитель фондов), осуществляющий проведение экскурсий и иных мероприятий, несет персональную ответственность за объем и качество услуги в соответствии с настоящим Административным Регламентом.

По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

4.4. Положения, характеризующие 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, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности МБУК МКМ при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок

обжалования решений и действий (бездействий)

органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги

Заявитель вправе обратиться с жалобой в МБУК МКМ, предоставляющий муниципальную услугу, в адрес заведующего Отделом культуры, физической культуры, молодежной политики Администрации Морозовского района, в адрес заместителя главы Администрации Морозовского района по социальным вопросам.

5.2. Предмет жалобы

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, однократного обращения заявителя с запросом о предоставлении нескольких муниципальных услуг;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

3) требование представления заявителем документов или информации, либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) 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 Ростовской области, муниципальными правовыми актами.

5) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами;

6) отказ МБУК МКМ, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

7) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

8) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами.

9) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.3. Органы власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалобу на решения и действия (бездействие) работников МБУК МКМ можно подать в адрес директора МБУК МКМ.

Жалобу на решения и действия (бездействие) директора МБУК МКМ можно подать в адрес заведующего Отделом культуры, физической культуры, молодежной политики Администрации Морозовского района.

Жалобу на решения и действия (бездействие) заведующего Отделом культуры, физической культуры, молодежной политики Администрации Морозовского района можно подать в адрес заместителя главы Администрации Морозовского района по социальным вопросам.

Жалобу можно подать в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.4. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявитель может получить на информационных стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте МБУК МКМ.

Заявители имеют право обратиться лично (устно) или направить письменное заявление или обращение (далее – письменное обращение).Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе.

В электронной форме жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МБУК МКМ, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4.1. Жалоба должна содержать следующую информацию:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу или фамилию, имя, отчество должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностного лица, органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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.

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

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

5.4.2. 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:

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

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) 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.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется МБУК МКМ, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Жалоба может подаваться в рабочее время: вторник-пятница с 08:30 до 17:00, с перерывом на обед с 12:00 до 12:30, суббота, воскресенье с 10:00 до 15:00.

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.

5.4.3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров и их должностных лиц и работников).

5.4.4. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица.

5.4.5. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальные услуги, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.4.4 настоящего регламента, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальные услуги.

При этом орган, предоставляющий муниципальные услуги, перенаправивший жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

5.4.6. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, определяет уполномоченных на рассмотрение жалоб работников, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Регламента;

2) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.4.7. МБУК МКМ обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) формирование и представление ежеквартально в Администрацию Морозовского района отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим муниципальную услугу.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7. Порядок обжалования решения по жалобе

Обжалование решения по жалобе осуществляется по правилам, установленным действующим законодательством.

5.8.Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Такие документы и материалы представляются заявителю по его письменному запросу в течение 5 календарных дней со дня регистрации запроса в МБУК МКМ.

 5.9. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) МБУК МКМ, Отдела культуры, физической культуры, молодежной политики Администрации Морозовского района, Администрации Морозовского района, а также их должностных лиц:

1) Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) Постановление Администрации Морозовского района от 10.09.2018 №448 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Морозовского района, отраслевых (функциональных) органов Администрации Морозовского района, их должностных лиц, муниципальных служащих, муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Морозовского района и его работников.

Начальник отдела Л.А.Скрынникова