**04024061**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**КЛЕТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

|  |
| --- |
|  |

 **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 06.12.2023 г. № 576

Об утверждении административного регламента

по предоставлению муниципальной услуги МКУК

«Музей истории донских казаков» Клетского

муниципального района «Публичный показ

музейных предметов, музейных коллекций»

 В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением администрации Клетского муниципального района от 18.03.2011г. № 141 « Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией Клетского муниципального района и его структурными подразделениями, Уставом Клетского муниципального района Волгоградской области, администрация Клетского муниципального района п о с т а н о в л я е т:

1.Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги МКУК «Музей истории донских казаков» Клетского муниципального района «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» в новой редакции (приложение).

2. Постановление администрации Клетского муниципального района от 24.11.2016г. №775 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» МКУК «Музей истории донских казаков» Клетского муниципального района считать утратившим силу.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Дон» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления Клетского муниципального района в разделе «Муниципальные услуги».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Клетского муниципального района Т.Н. Гудину.

Глава Клетского

муниципального района А.Н. Игнатченко

УТВЕРЖДЕН

постановлением

администрации Клетского

муниципального района

от 06.12.2023 г. № 576

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**

**МКУК «Музей истории донских казаков»**

 **Клетского муниципального района**

**1.Общие положения**

1.1. Предмет регулирования.

 Настоящий административный регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – муниципальная услуга) и стандарт предоставления муниципальной услуги, в том числе определяет сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги муниципальным казенным учреждением культуры «Музей истории донских казаков» Клетского муниципального района Волгоградской области (далее МКУК «МИДК» Клетского муниципального района).

 1.2. Сведения о заявителях.

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические или юридические лица (далее – заявители).

 1.3. Порядок информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги.

 1.3.1.Сведения о месте нахождения, контактных телефонах
и графике работы муниципального казенного учреждения культуры «Музей истории донских казаков» Клетского муниципального района Волгоградской области (далее - МКУК «МИДК»):

 Муниципальное казенное учреждение культуры «Музей истории донских казаков» Клетского муниципального района Волгоградской области:

403562, Волгоградская обл., Клетский р-он, ст-ца. Клетская, ул. Ленина, д.39;

Справочный телефон:/факс: 8 (84466) 4-23-07.

График работы сотрудников музея: среда-воскресенье.

 среда-четверг с 9.00 до 17.00 час.

 пятница с 9.00 до 18.00

 суббота-воскресенье с 9.00 до 17.00

 обеденный перерыв с 12.00 до 13.00

 понедельник-вторник - выходные дни.

График работы руководителя учреждения: понедельник-пятница.

 понедельник с 8.00 до 17.00

 вторник-пятница с 8.00 до 16.00

 суббота-воскресенье - выходные дни.

 В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на один час.

 Санитарный день - последний день каждого месяца

-Адрес электронной почты музея: kletskmuseum@yandex.ru

-Адрес официального сайта музея: <https://midk34.ru/>

-Адреса групп в социальных сетях сети Интернет: ВКонтакте - https://vk.com/midk34; Одноклассники- https://ok.ru/mkukmuzeyi

 1.3.2. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить:непосредственно вмуниципальном казенном учреждении культуры «Музей истории донских казаков» Клетского муниципального района (информационные стенды, устное информирование по телефону, а также на личном приеме сотрудниками муниципального казенного учреждения культуры «Музей истории донских казаков»;
 по почте, в том числе электронной (kletskmuseum@yandex.ru), в случае письменного обращения заявителя;
 в сети Интернет на официальном сайте муниципального казенного учреждения культуры «Музей истории донских казаков» Клетского муниципального района (<https://midk34.ru/>), на официальном сайте администрации Клетского муниципального района Волгоградской области (<https://adm-kletskaya.vgr.eis1.ru>), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), являющемся федеральной государственной информационной системой, обеспечивающей предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

 1.3.3.Информирование заявителей услуги может быть, как индивидуальным, так и публичным, в устной, письменной и электронной форме.

 1) Индивидуальное устное информирование (консультирование) осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или)
по телефону.

Устное индивидуальное консультирование заинтересованного лица сотрудником учреждения происходит при непосредственном присутствии заинтересованного лица в помещении органа или учреждения
в рабочее время, установленное в п. 1.3.1. настоящего Регламента.

Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица сотрудником учреждения, осуществляющим индивидуальное консультирование лично (далее – сотрудник), не может превышать 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного консультирования.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать свои фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в т.ч. с привлечением других сотрудников.

Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично, должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

 2) Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, а также в соответствующем разделе официального сайта учреждения, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Руководитель учреждения определяет исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течение 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Информация по запросу в соответствующем разделе официального сайта учреждения размещается в режиме вопросов-ответов в течение 5 рабочих дней.

 3) Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ).

 4) Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, периодических печатных изданиях, а также размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайтах органов и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листков и оформления информационных стендов в помещении учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

 5) На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

 1) перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение; порядок предоставления муниципальной услуги учреждением; перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; прейскурант платных (дополнительных) сервисных услуг;

 2) выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги;

 3) информация о проводимых выставках и экспозициях в рамках предоставляемой муниципальной услуги, времени проведения, содержании.

 4) текст настоящего Административного регламента;

 5) порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых уполномоченным органом в ходе предоставления государственной услуги.

 6) режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу; адрес официального сайта учреждения; номера телефонов, адреса электронной почты сотрудников учреждения;

 1.3.4. Информация о ходе предоставления муниципальной услуги доводится до заявителя сотрудниками МКУК «Музей истории донских казаков» Клетского муниципального района при личном контакте, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

 2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным казенным учреждением культуры «Музей истории донских казаков» Клетского муниципального района Волгоградской области на платной и бесплатной основе.

 2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

 -публичный показ музейных предметов, музейных коллекций;

 -решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.**

Срок предоставления муниципальной услуги соответствует сроку действия входного билета, указанного в пункте 2.6.1. настоящего Регламента.

 **2.5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются следующие нормативные акты:**

-Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21 января 2009, Собрание законодательства Российской Федерации, ст. 445, № 4, 26.01.2009, «Парламентская газета», № 4, 23 - 29.01.2009);

- Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 2 от 24.11.2006г. (в ред. ФЗ от 24.02.2010г. № 17- ФЗ, «Российская газета» № 6,7,8 февраля 1996г. № 23, 24, 25, «Собрание законодательства Российской Федерации», 29.01.1996г., № 5, ст. 410);
-Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02 августа 2010 г., № 31, ст. 4179; «Российская газета», 30 июля 2010 г., № 168);

-Федеральный закон от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета» № 248, 17.11.1992г., ред. от 10.07.2023г., официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>).

-Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006г., № 19, ст. 2060, «Российская газета», № 95, 05.05.2006г. (ред. от 27.12.2018г.);

-Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской федерации и музеях в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 27.05.1996, № 22, ст. 2591);

-Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (ред. от 27.12.2019 г. официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>);

- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», № 25, 13.02.2009, Собрание законодательства Российской Федерации, 16.02.2009, № 7, ст. 776, «Парламентская газета», № 8, 13 - 19.02.2009);

-Закон Волгоградской области от 14 июля 2008г. 1737-ОД «О культуре и искусстве в Волгоградской области» (в ред. от 11.04.2014г.№ 57-ОД); (с изменениями и дополнениями на 7.07.2023г., официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>);

-Постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010, № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» (Собрание законодательства Российской Федерации, 20.09.2010, № 38, ст. 4823);

-Постановление Администрации Волгоградской области от 25.07.2011 № 369-п «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг» ("Волгоградская правда", 03.08.2011, № 142);

-Постановление Администрации Волгоградской области от 23 мая 2022 г. № 290-п "О порядке формирования и ведения государственной информационной системы "Региональный реестр государственных и муниципальных услуг Волгоградской области", признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Волгоградской области и постановлений Администрации Волгоградской области и внесении изменения в постановление Администрации Волгоградской области от 22 апреля 2015 г. № 182-п "О внесении изменений в некоторые постановления Администрации Волгоградской области и постановления Правительства Волгоградской области"(официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>);

- Устав Клетского муниципального района Волгоградской области, принят постановлением Клетской районной Думы от 08.06.2005 N 18/139 ("Дон", N 82-83, 09.07.2005, "Дон", N 61-62, 26.05.2016).

- Устав муниципального казенного учреждения культуры «Музей истории донских казаков» Клетского муниципального района (утвержден постановлением главы администрации Клетского муниципального района 21.12.2015г. № 817 (официальный сайт учреждения https://midk34.ru/).

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

 2.6.1.Для получения муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» заявитель приобретает билет в кассе музея на посещение экспозиции или выставочного зала, либо предоставляет копию документа, подтверждающего оплату.

 -Заявку в устной или письменной форме на посещение экспозиции в музее (образец заявки - в Приложении № 1);

 -пригласительный билет;

 -квитанцию или входной билет;

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

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

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

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

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- невыполнение получателем условий предоставления муниципальной услуги;

- нарушение Правил посещения музея;

- отсутствие ресурсов для осуществления муниципальной услуги;

- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения;

-нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, [агрессивность](http://www.pandia.ru/text/category/agressivnostmz/) и так далее);

- в случае, если запрос (ходатайство) на предоставление не соответствует профилю музея или выходит за рамки его компетенции.

 -предоставление услуги может быть приостановлено учреждением в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

 **2.9. Предоставление услуги предполагает выполнение следующих функций:**

 -в установленном порядке учет, хранение, консервацию и реставрацию предметов, находящихся в музейных и библиотечных фондах музея, в том числе предметов, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни.

 -в установленном порядке осуществление коллекционирования и экспонирования оружия.

 -комплектование музейных, архивных и библиотечных фондов музея, в том числе путем приобретения музейных предметов и музейных коллекций в установленном порядке, получение добровольных вкладов и пожертвований от юридических и физических лиц, а также в порядке наследования.

 -выявление, собирание, изучение и систематизация музейных предметов, музейных коллекций.

 -организация публичного показа музейных экспозиций, коллекций.

 -осуществление в установленном порядке экспозиционно-вставочной деятельности в Российской Федерации.

 -организация музейного обслуживания населения с учетом интересов и потребностей различных социально-возрастных и образовательных групп;

 -экскурсионное, туристическое обслуживание юридических и физических лиц, развитие современных форм музейного, экскурсионного, лекционного обслуживания, досуговой деятельности.

 -консультативное обслуживание посетителей музея.

 - осуществление в установленном законодательством порядке издательской и рекламно-информационной деятельности.

 - расширение выставочной деятельности, обмен экспозициями с другими музеями.

 -осуществление научно-исследовательских работ в рамках установленных целей, задач и предмета деятельности Музея согласно планам научно-исследовательских работ, утвержденных в установленном порядке, разработка научных концепций и программ развития Музея, тематико-экспозиционных планов постоянных экспозиций и временных выставок.

 -выпуск сувенирной продукции, открыток, фотографий, репродукций, популяризирующих памятники истории и культуры, проведение выставок местных мастеров.

 -разработка и реализация мероприятий по охране музейных предметов, музейных коллекций.

 -реализация предметов декоративно-прикладного искусства и литературы по профилю музея, проведение выставок продаж изделий народных промыслов.

 -предоставление права на использование символики, изображений музейных предметов и музейных коллекций в рекламных целях юридическим и физическим лицом.

 -оказание информационных услуг и составление исторических справок.

 -фотосъемка экспозиций музея на экскурсии, фотосъемка постановочная, костюмированная в интерьерах музейных экспозиций, видеосъемка любительская, видеосъемка профессиональная.

 -проведение мастер-классов по декоративно-прикладному, народному творчеству.

 -обслуживание по данному виду услуги предоставляется на бесплатной и платной основе.

 2.9.1.Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами муниципальная услуга предоставляется на платной и бесплатной основе.

 2.9.2.Порядок установления предельных цен (тарифов) на оплату муниципальных услуг утверждается нормативными актами администрации Клетского муниципального района, а также локальными актами МКУК «МИДК».

 2.9.3.Билеты по льготной цене предоставляются детям дошкольного возраста от 3-х лет; детям школьного возраста, детям из многодетных семей.

Лицам, не достигшим 18 лет, а также обучающимся по основным профессиональным программам - один раз в месяц посещение музея бесплатно (последняя пятница месяца).

Льгота на бесплатное посещение Музея предоставляется:

Ветеранам Великой Отечественной войны, труженикам тыла, Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы, участникам боевых действий, инвалидам I группы, военнослужащим срочной службы, членам семей мобилизованных граждан, дети до 3-х летнего возраста; дети - инвалиды по зрению 1 и 2 групп и сопровождающие их лица; участники ликвидаций аварий, техногенных катастроф без ограничения количества посещений в пределах режима работы музея;

Основанием для предоставления льготы на бесплатное посещение экспозиций музея является предъявление следующих документов:

Граждане, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющимися полными кавалерами ордена Славы: документ, удостоверяющий статус Героя Советского Союза (Героя Российской Федерации) или полного кавалера ордена Славы;

Для ветеранов Великой Отечественной войны - удостоверение ветерана Великой Отечественной;

Для инвалидов - справка подтверждающая факт установления инвалидности;

Для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей - справка, подтверждающая отношение ребенка к данной категории посетителей;

Для детей из многодетных семей - удостоверение многодетной семьи либо справка подтверждающая отношение к данной категории;

Документ, удостоверяющий личность;

При коллективном посещении необходимо предоставить письмо-заявку от руководителя учреждения, организации.

Документ, подтверждающий соответствие лица, претендующего на получение льготы, к отдельной категории посетителей;

Лица, не достигшие восемнадцати лет- один из документов, удостоверяющих личность – свидетельство о рождении, паспорт;

Установлены и включены в ежегодный план работы музея Дни бесплатного посещения с экскурсионным обслуживанием.

30 апреля - день открытия музея (для всех возрастных категорий)

9 мая - день Победы для ветеранов войны и их семей

18 мая - Международный день музеев

1 июня - Международный день защиты детей

Лицам, не достигшим трёхлетнего возраста

Воспитанникам детских домов

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

 -время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

 -муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы учреждения.

 2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

на личном приеме граждан - не более 15 минут;

при поступлении заявления по почте - 1 рабочий день со дня поступления в уполномоченный орган;

при поступлении заявления в электронной форме - 1 рабочий день.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов
о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам
с образцами их заполнения и перечнемдокументов, необходимых
для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии
с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

 2.12.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

 Муниципальная услуга должна оказываться в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей услуги.

 Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга должны соответствовать санитарными правилами СП 2.2.3670-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда", утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40, и быть оборудованы средствами пожаротушения.

 Центральный вход в здание музея оборудуется информационной табличкой (вывеской) с наименованием МКУК «Музей истории донских казаков», месте нахождения и режиме работы.

 Учреждение, оказывающее услугу, должно по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

 Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить выставочные помещения музеев достаточным количеством сидячих мест – не менее двух сидячих мест на один зал. В экспозиционных помещениях места для сидения не предусматриваются.

 В помещении музея должна находиться медицинская аптечка.

 Учреждение, оказывающее услугу, должно организовать в здании музея место для самостоятельной работы с архивными материалами музея.

 Музейные экспозиции должны быть обеспечены четкими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора.

 К началу работы музея полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

 Учреждение, оказывающее услугу, не должно загромождать площадки и марши лестничных клеток, устанавливать зеркала на путях эвакуации.

 Курение в музее запрещено.

 Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

 Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

 2.12.2. Требования к местам ожидания.

 Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы сотрудников учреждения.

 Места ожидания должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями, не менее чем 5 сидячими местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми.

 Места ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами для возможности оформления документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;

- первичными средствами пожаротушения.

 2.12.3. Требования к местам приема заявителей.

 Выставочные залы, кабинеты сотрудников оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании.

 Рабочие места специалистов оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание государственной услуги, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.12.4. Требования к информационным стендам.

 Визуальная, текстовая и мультимедийная информация
о порядке предоставления муниципальной услуги размещается
на информационном стенде (устанавливается в удобном для граждан месте), а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru), а также на официальном сайте уполномоченного органа (<https://midk34.ru/>)

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

В помещениях, предназначенных для работы с заявителями, размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение информации о предоставлении муниципальной услуги.

На информационных стендах, официальном сайте учреждения размещаются следующие информационные материалы:

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

текст настоящего Административного регламента;

сведения о месте нахождения и графике работы музея;

справочные телефоны;

адреса электронной почты и адреса Интернет-сайтов;

 образец заявки на предоставление услуги;

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

При изменении информации по исполнению муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

 2.12.5. Требования к обеспечению доступности предоставления муниципальной услуги для инвалидов.

В целях обеспечения условий доступности для инвалидов муниципальной услуги должно быть обеспечено:

 - пользователи услуги, которые не могут посещать учреждение в силу преклонного возраста и ограниченных возможностей, имеют право получать по предварительной заявке в электронной форме (фотографии экспозиций, презентации о мероприятиях, информацию в электронном виде и т.д.)

 -условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации.

 - беспрепятственный вход инвалидов в помещение и выход из него;

 -возможность самостоятельного передвижения инвалидов
по территории организации, помещения, в которых оказывается муниципальная услуга;

 -сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на территории организации, помещения, в которых оказывается муниципальная услуга;

 -надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям) и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности.

 -дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

 -допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

 - допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выданного по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

 -предоставление при необходимости услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

 -оказание специалистами иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг наравне с другими людьми.

2.13.Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются предоставление муниципальной услуги или осуществление отдельных административных процедур в электронной форме, получение заявителем информации о ходе предоставления муниципальной услуги
с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, отсутствие жалоб и претензий со стороны заявителя, а также судебных актов о признании незаконными решений, действий (бездействия) уполномоченного органа и должностных лиц уполномоченного органа.

2.14. Особенности осуществления отдельных административных процедур и предоставления муниципальной услуги установлены в разделе 3 настоящего Административного регламента.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения**

3.1.Предоставление муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» включает в себя:

-экскурсионное обслуживание юридических и физических лиц;

-возможность индивидуального осмотра экспозиций и выставок; расширение экспозиционных площадей по инициативе музея или учредителя, концептуальный пересмотр тематико-экспозиционных планов Музея, пополнение фондовых коллекций по данному профилю.

 3.2.Прием и регистрация (отказ в приеме) заявления и документов, необходимых для получения муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

 3.2.1.Основанием для предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» является устное или письменное обращение получателей услуги в музей, переданное лично или направленное по факсу, электронной почте. В течение 10 дней с момента получения заявки персонал учреждения должен уведомить получателя о дате, времени, месте и условиях проведения выставки - ответственным за предоставление муниципальной услуги является сотрудник, назначенный по приказу ответственным за проведение выставки, или другой специалист, уполномоченный осуществить услугу;

 3.2.2. Ознакомившись с возможностями доступа к музейному или выставочному фонду на доске объявлений музея или у сотрудника, получатель выбирает наиболее удобный для него вид: индивидуальный осмотр выставок или в сопровождении экскурсовода.

 3.2.3. Получатель муниципальной услуги оплачивает выбранную форму услуги в кассе согласно прейскуранту и получает на руки квитанцию или входной билет (билеты). Если получатель обладает льготами, предусмотренными пунктом 2.9.3. настоящего Регламента, то после предъявления документов, подтверждающих льготу, сотрудник допускает получателя услуги в помещения музея для осмотра экспозиций без оплаты.

 3.2.4. Ответственными за предоставление услуги являются сотрудники музея, утвержденные приказом;

 3.2.5. Продолжительность экскурсии - не более 60 минут.

 3.2.6. Дети младше 7 лет могут получить услугу в экспозиционных залах музея только в сопровождении совершеннолетних лиц.

 3.2.7. Персонал учреждения обязан по существу отвечать на все вопросы получателей услуги, либо должны указать на тех сотрудников, которые могут ответить на возникшие вопросы.

 3.2.8. По завершении экскурсии получатель имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в книге отзывов.

 3.2.9. Завершающим этапом предоставления услуги является запись в в книге отзывов.

 3.2.10.Максимальный срок выполнения данной процедуры при личном приеме не может превышать 15 минут.

-при поступлении заявления по почте, в электронной форме - 1 рабочий день со дня поступления в учреждение.

 3.2.11.Результатом оказания муниципальной услуги является: удовлетворение духовных и культурных запросов потребителя услуги; показ музейных предметов, увеличение числа посетителей благодаря обновлению, модернизации экспозиций, организации временных выставок, пополнению музейных предметов, музейных коллекций; обеспечение доступа различных групп граждан к культурным ценностям, вовлечение посетителей в процесс сохранения культурного наследия.

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

  4.1.Контроль за соблюдением действий муниципального казенного учреждения культуры «Музей истории донских казаков» Клетского муниципального района и принятия решений по данной административной процедуре, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента осуществляется должностными лицами, Учредителем музея, специально уполномоченными на осуществление данного контроля, руководителем музея и включает в себя проведение проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения:

4.2.1. Плановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами уполномоченного органа*,* участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги при осуществлении отдельных административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом.

4.2.2. Внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами уполномоченного органа*,* участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги при осуществлении отдельных административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом.

4.3. Плановые проверки осуществления отдельных административных процедур проводятся 1 раз в полугодие; полноты и качества предоставления муниципальной услуги в целом - 1 раз в год, внеплановые - при поступлении в уполномоченный орган жалобы заявителя на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего административного регламента.

4.4. По результатам проведенной проверки составляется акт, в котором отражаются выявленные нарушения и предложения по их устранению. Акт подписывается должностным лицом, уполномоченным на проведение проверки.

4.5. Должностные лица уполномоченного органа, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий и выполнения административных процедур, предусмотренных настоящим административным регламентом. Персональная ответственность закрепляется в должностных инструкциях. В случае выявления нарушений виновные несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Волгоградской области.

4.6. Самостоятельной формой контроля за исполнением положений административного регламента является контроль со стороны граждан, их объединений и организаций, который осуществляется путем направления обращений и жалоб в уполномоченный орган.

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

**и действий (бездействия) органа и учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, работников.**

 5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) муниципального казенного учреждения культуры «Музей истории донских казаков» Клетского муниципального района, а также их должностных лиц, работников, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

3) отказ 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;

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия администрации МКУК «МИДК» Клетского муниципального района в отдел культуры администрации Клетского муниципального района, в администрацию Клетского муниципального района, другие вышестоящие органы или в судебном порядке.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы заявителя. Регистрация жалобы осуществляется уполномоченным специалистом уполномоченного органа*,* предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ в течение трех дней со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона № 210-ФЗ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) начальнику отдела культуры администрации Клетского муниципального района», заместителю главы Клетского муниципального района, главе Клетского муниципального района. Жалоба на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа*,* должностного лица уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.

 Жалоба должна содержать:

 1) наименование органа, должностного лица уполномоченного органа, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, должностного лица, уполномоченного органа, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников;

 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением
и действиями (бездействием) уполномоченного органа, должностного лицауполномоченного органа, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Заявитель в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, а также излагает суть предложений, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия и обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в жалобе обстоятельства.

5.6. Ответ на обращение заявителя не дается в следующих случаях:

- при отсутствии сведений о заявителе (фамилии, почтовом адресе, по которому должен быть направлен ответ);

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи.;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

- по результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении, либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Должностное лицо, работник, наделенные полномочиями
по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего административного регламента, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов
и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего административного регламента, вправе принять решение
о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки
с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба
и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот
же уполномоченный орган или одному и тому же должностному лицу.
О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

В случае если в жалобе обжалуется судебное решение, такая жалоба
в течение семи дней со дня её регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если текст жалобы не позволяет определить суть обращения заявителя, ответ по существу жалобы не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю

5.7. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю. Продолжительность рассмотрения жалоб не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы.

5.8. 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 Волгоградской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

1) признание правомерными решения и (или) действий (бездействия) уполномоченного органа должностных лиц, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги,

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

3) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены
в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным органом, либо организацией, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, 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.

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.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо уполномоченного органа, работник наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.12. Заявители вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа*,* работников, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.13. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальной услуги, не распространяются
на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

5.14. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то он вправе обратиться в судебные органы с жалобой в течение 3 месяцев со дня вынесения обжалуемого решения, либо совершения действия (бездействия).

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №1к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» |

 Директору МКУК «МИДК» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВКА**

**на получение муниципальной услуги**

**«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**

Просим организовать

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ВИД предоставляемой услуги (ЭКУСКУРСИЯ, ПОСЕЩЕНИЕ ВЫСТАВКИ, УЧАСТИЕ В МЕРОПРИЯТИИ)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ВРЕМЯ и МЕСТО организации данной услуги

**К данной заявке необходимо приложить:**

\*Ф.И.О. контактного лица (руководителя группы, классного руководителя);

\* контактный телефон (телефон для связи)

\*ксерокопию договора о сотрудничестве с организацией группы

\*согласие на обработку персональных данных

«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №2к типовому административному регламенту предоставления муниципальной услуги«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» |

БЛОК-СХЕМА

 ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций

Обращение заявителя в кассу учреждения с целью приобретения билетов либо подача заявки на предоставление услуги от группы физических лиц

Предоставление билета или регистрация заявки с последующим предоставлением билетов

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций