

УТВЕРЖДЁН
приказом директора
МБУК «Музей»
от 20.12.12г. № 125
«О внесении изменений в
административный регламент»

Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление музейных услуг»
муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Музей Уссурийского городского округа»

I. Общие положения

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» на территории Уссурийского городского округа (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по обслуживанию посетителей музея, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги (далее – пользователи).

Регламент определяет сроки и последовательность действий административных процедур МБУК «Музей Уссурийского городского округа», устанавливает сроки и последовательность административных процедур, стандарт предоставления услуг, а также порядок взаимодействия между органом местного самоуправления, должностными лицами органа местного самоуправления при предоставлении указанной муниципальной услуги.

2. Потребителями муниципальной услуги являются юридические (учреждения, предприятия любых форм собственности), общественные организации, физические лица.

Любой гражданин независимо от пола, возраста, национальности, отношения к религии, образования, социального положения, политических убеждений может стать получателем муниципальной услуги, а также заявить право на получение муниципальной услуги.

От имени физических и юридических лиц за предоставлением музейной услуги имеют право обратиться лица, наделенные таким правом в случаях предусмотренных законодательством Российской Федерации (далее - представители заявителя).

Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.

3. Место нахождения учреждения: 692500, г. Уссурийск, ул. Краснознаменная, 80 , электронная почта: museumussur@bk.ru

4. График работы учреждения:

Вторник-воскресенье	8-30 - 17.00
Понедельник	Выходной день
перерыв	12.30 - 13.00

Телефон (факс) учреждения: 8-(4234)-32-02-34.

5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

а) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть «Интернет»), в том числе на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа w.w.w.adm-ussuriisk.ru.

б) на информационных стендах, расположенных в МБУК «Музей»;

в) посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов;

г) с использованием средств телефонной связи.

На информационных стендах размещается следующая информация:

а) категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;

б) сведения о местонахождении учреждения культуры;

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

г) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;

д) образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

е) порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

ж) порядок получения консультаций (справок).

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги оказываются специалистами учреждения при личном обращении, с использованием телефонной связи, информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть «Интернет»), электронной почты.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют 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.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

7. Органом, непосредственно предоставляющим муниципальную услугу, является орган, уполномоченный на исполнение полномочий в области культуры Уссурийского городского округа (далее – уполномоченный

орган) муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей Уссурийского городского округа».

Муниципальная услуга предоставляется непосредственно специалистами уполномоченного органа, обязанными осуществлять предоставление данной услуги (далее специалисты).

8. Результатом предоставления муниципальной услуги является организация культурного досуга жителей и гостей Уссурийского городского округа, осуществление просветительской и образовательной деятельности посредством посещения гражданами Российской Федерации, иных государств и лиц без гражданства МБУК «Музей», его выставок, экспозиций, мероприятий. Получение заявителями достоверной и исчерпывающей информации по тематике экскурсии, лекции, занятия, обеспечение публичного доступа к музейным ценностям.

9. Сроки предоставления муниципальной услуги осуществляются в соответствии с графиком и перспективным планом работы музея. В зависимости от пожеланий заявителей и режима работы музея и выставок, муниципальная услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определённый срок, установленный заявителем по согласованию с должностным лицом музея.

Муниципальная услуга предоставляется по графику работы музея в отдельных случаях (проведение дополнительных или специальных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима.

Режим работы экспозиционных выставок отражается в периодической печати.

Срок предоставления муниципальной услуги с момента предъявления билета сотруднику учреждения не должен превышать 30 минут.

10. Предоставление муниципальной услуги по предоставлению музейных услуг на территории Уссурийского городского округа (далее - муниципальная услуга), осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Законом Российской Федерации от 15 апреля 1993 года № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 9 октября 1992 года №3612;

Федеральным законом от 25 июня 2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

Федеральным Законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

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

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 6.01.1999 г. №7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 01.07.2011 г. №169-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

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

Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08 декабря 2009 года № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;

Распоряжением Правительства РФ от 17.12.2009 №1993-р «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями»;

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 г. №1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

Распоряжение Правительства РФ от 19.10.1999 № 1683-р «О методике определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры»;

Распоряжение Министерства культуры РФ № Р-6 от 18.09.2009 г. «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации»;

Приказ Минкультуры России от 21.06.2006 №278 «Об утверждении плана мероприятий Минкультуры России по разработке и внедрению системы стандартизации в сфере культуры»;

Приказ Минкультуры СССР от 17.07.1985 №290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

Приказ Минкультуры СССР от 15.12.1987 № 513 «Об Инструкции по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР»;

Уставом Уссурийского городского округа;

Постановлением администрации Уссурийского городского округа Приморского края от 27.01.2011 №206-НПА;

Уставом муниципального учреждения культуры «Музей Уссурийского городского округа»;

Настоящим регламентом.

11. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявители подают устную заявку письменную заявку на проведение экскурсии;

- письмо об оказании методической помощи;
- письмо о консультации по вопросам профиля музея;
- письмо о проведении мероприятия в помещении музея.

Муниципальная услуга может быть предоставлена при непосредственном посещении заявителем музея. Муниципальная услуга может быть предоставлена при запросе заявителя, поступившем по почте, в том числе по электронной почте. Все письменные запросы заявителей о предоставлении муниципальной услуги, поступившие по почте, включая запросы, поступившие по электронной почте, являются основанием для предоставления муниципальной услуги.

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требуемых от заявителя (непосредственно в МБУК «Музей»):

а) билет в музей государственного образца;

б) в случае, когда посетитель имеет право на посещение музея по льготному тарифу, пользователь муниципальной услуги должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготы, действующий на момент посещения музея.

Оплата муниципальной услуги осуществляется в соответствии с приказом о входной плате в музей, заверенный директором музея и «Перечнем платных услуг».

12. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги являются:

- содержание в обращении нецензурных или оскорбительных выражений;
- текст письменного или электронного запроса заявителя не поддается прочтению;
- отсутствие адреса заявителя.

13. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- отсутствие запрашиваемой базы данных в музее;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуг;
- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги;
- если пользователь музейной услуги использует оскорбительные выражения, угрожает жизни и здоровью специалистов музея, уполномоченных осуществить муниципальную услугу и членам их семей;
- пользователь находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- возникновение чрезвычайных или непредвиденных ситуаций (отключение электричества, пожарная опасность и др.).

Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

- угроза причинения ущерба музею;
- причинение ущерба музею.

13. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

- проведение коллективных экскурсий, чтение лекций и проведение музейных занятий;
- предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам индивидуальным посетителям;
- предоставление информации по истории и краеведению, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея;
- проведение нестационарных выставок и экскурсий.

14. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальных услуг утверждается руководителем учреждения по согласованию с вышестоящей организацией.

15. Время ожидания в очереди при подаче заявления на оказание муниципальной услуги не может превышать 30 минут. Максимальный срок ожидания о принятии решения по предоставлению муниципальной услуги не более 10 рабочих дней со дня регистрации заявления.

16. Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

Порядок регистрации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются при личном обращении пользователя, а также с использованием средств Интернет, почтовой, телефонной связи и посредством электронной почты.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц работники музея информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании музея и отдела, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности работника, принявшего звонок, 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.

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

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01 ноября 1994 года № 736 нормам охраны труда.

В здании музея, предоставляющего муниципальную услугу, предусмотрены следующие помещения:

- постоянно действующие экспозиционные залы (зал переселенческого периода, зал природы, зал боевой славы, малый и большой выставочные залы, фойе);
- специализированные помещения (2 кабинета специалистов, санузел, коридор).

Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги.

Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами;
- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;
- первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о ЧС.

Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, установлены вывески с наименованием и режимом работы музея.

18. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

- информированность заявителей о муниципальной услуге;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- комфортность ожидания и получения муниципальной услуги;
- вежливость и тактичность специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;
- компетентность специалистов;
- оперативность и профессиональная грамотность специалистов;
- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования.

Показателем доступности и качества муниципальной услуги является: удовлетворенность (неудовлетворенность) пользователей музейной услуги экспозицией музея, выставками, экскурсиями. Показатели оценки выявляются путем опроса посетителей музея.

Информирование заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме публичного устного или письменного информирования, по телефону, при устном или письменном обращении, а также по электронной почте и посредством размещения информации в сети Интернет на официальных сайтах администрации Уссурийского городского округа и уполномоченного органа.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации, радио (далее - СМИ). Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, администрации Уссурийского городского округа ([http://adm – ussuriisk.ru](http://adm-ussuriisk.ru)) и Управления культуры администрации

Уссурийского городского округа (culturaussur@mail.ru). Информирование осуществляется на русском языке.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

19. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги в МУК «Музей» включают в себя:

- обеспечение потребителя информацией о наличии муниципальной услуги (экспозиций, выставок, экскурсий, лекций и тематических мероприятий);
- обеспечение доступа потребителя услуги в здание музея.

Основанием для начала административного действия является обращение пользователя в музей. Ответственным за предоставление услуги является должностное лицо музея.

Порядок действий:

- ознакомление пользователя с прейскурантом на предоставляемые услуги, выбор услуги, определение потребителем алгоритма посещения экспозиций и выставок (индивидуальный осмотр, либо с экскурсоводом);
- приём заявки на предоставление муниципальной услуги от пользователя;
- согласование сроков предоставления муниципальной услуги;
- оплата муниципальной услуги в соответствии со статусом потребителя за наличный расчет или бесплатно;
- выдача пользователю квитанции об оплате – документа, дающего право посещения музея для физических и юридических лиц;
- получение муниципальной услуги, после окончания осмотра выставки (выставок) пользователь муниципальной услуги покидает здание музея.

В соответствии с действующим законодательством при организации платных мероприятий музей может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, членов многодетных семей, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, ветеранов.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с посетителями музея, образовательными учреждениями, с государственными органами, органами местного самоуправления, коммерческими структурами, которым разрешается спонсировать создание выставок, физическими и юридическими лицами, которые предоставляют экспонаты на выставки и т.д.

20. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- проведение коллективных экскурсий, чтение лекций и проведение музейных занятий;
- предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам индивидуальным посетителям;
- предоставление информации по истории и краеведению, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея;
- проведение нестационарных выставок и экскурсий.

21. Проведение коллективных экскурсий, чтение лекций и проведение музейных занятий. Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в музей, либо поступление заявки по телефону, факсу, электронной почте. В течение 1 часа с момента получения заявки, специалист должен уведомить заявителя о дате и времени проведения коллективной экскурсии, лекции, музейного занятия.

Должностное лицо, ответственное за административное действие, - организатор экскурсий.

Экскурсионная группа должна составлять не менее 10 человек и не более 25 человек.

Перед началом экскурсии группа должна ознакомиться с Правилами поведения в музее, размещенными на информационном стенде.

Лектор-экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии, и компетенции музея).

Заявителю предоставляется возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда заявителем был заявлен просмотр экспозиции, выставки с экскурсоводом.

Каждому заявителю в экспозиционных залах предоставляется право производить фото- и видеосъемку, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Продолжительность экскурсии:

- для совершеннолетних посетителей - 40 минут;
- для несовершеннолетних - не более 30 минут.

Результатом административного действия является получение заявителями достоверной и исчерпывающей информации по тематике экскурсии, лекции, занятия.

О проведенной экскурсии экскурсовод вносит запись в журнал регистрации учета индивидуальных и экскурсионных посещений.

22. Предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам индивидуальным посетителям

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителей в музей.

Заявители вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать помещения Музея для осмотра экспозиций.

Персонал Музея, в том числе технический, обязан по существу отвечать на все вопросы заявителей, либо должны указать на тех сотрудников, которые могут помочь заявителям в решении вопросов.

Каждому заявителю в экспозиционных залах предоставляется право производить фото- и видеосъемку, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Продолжительность индивидуального посещения ограничивается графиком работы Музея.

Результатом административного действия является обеспечение публичного доступа к музейным ценностям.

23. Предоставление информации по истории и краеведению, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея

Основанием для начала административного действия является поступление в музей письменного запроса заявителя:

- письма о предоставлении информации по истории и краеведению;
- письма об оказании методической помощи;
- письма о консультации по вопросам профиля музея.

Специалист музея (главный хранитель музейных предметов) регистрирует запрос и передает руководителю Музея.

Максимальный срок исполнения действия - 10 минут.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административного действия - руководитель Музея.

Руководитель Музея в течение дня рассматривает запрос заявителя и передает на исполнение специалисту музея соответствующего профиля.

Специалист музея соответствующего профиля рассматривает запрос заявителя и готовит пакет документов, материалов по запросу заявителя, при необходимости готовятся копии документов, и передает их заявителю.

Максимальный срок исполнения действия - 10 дней.

По результатам работы с материалами фондов, оказания методической помощи, консультаций по вопросам профиля Музея готовится заключение с приложением копий найденных материалов по запросу заявителя в двух экземплярах, один из которых передается заявителю.

24. Проведение нестационарных выставок и экскурсий.

Основанием для начала административного действия является поступление в музей письменной заявки на проведение выставки, экскурсии вне музея.

Специалист Музея, ответственный за делопроизводство, регистрирует заявку и передает руководителю музея. Максимальный срок исполнения действия - 10 минут.

Руководитель музея в течение дня рассматривает заявку заявителя и согласовывает с заявителем место, дату, время проведения выставки, экскурсии, количество и категорию заявителей, назначает ответственного лектора-экскурсовода. Окончание административного действия - не менее чем за три дня до начала выставки, экскурсии.

Организатор экскурсий должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей по тематике выставки, экскурсии.

Результатом административного действия является организация культурного досуга жителей и гостей Уссурийского городского округа, осуществление просветительской и образовательной деятельности.

О проведенной выставке, экскурсии экскурсовод вносит запись в журнал регистрации учета индивидуальных и экскурсионных посещений

25. В соответствии с действующим законодательством при организации платных мероприятий музей может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, членов многодетных семей, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, ветеранов.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с посетителями музея, образовательными учреждениями, с государственными органами, органами местного самоуправления, коммерческими структурами, которым разрешается спонсировать создание выставок, физическими и юридическими лицами, которые предоставляют экспонаты на выставки и т.д.

IV. Порядок формы контроля за исполнением муниципальной услуги

26. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги, соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений сотрудником музея, осуществляет директор музея.

Сотрудник музея, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов заявителей на устную и письменную консультацию, в том числе в электронном виде, установленных настоящим Регламентом.

Обязанности сотрудника музея по предоставлению муниципальной услуги закрепляются в их должностных инструкциях.

Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Музея проверок соблюдения и исполнения сотрудником настоящего Регламента и своей должностной инструкции.

Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором музея.

27. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется на основании приказов начальника Управления культуры администрации Уссурийского городского округа

Местонахождение Управления культуры администрации Уссурийского городского округа: г. Уссурийск, ул. Некрасова, 66 каб.504

Почтовый адрес: 692519, г. Уссурийск, ул. Некрасова, 66 каб.504

Часы работы Управления культуры администрации Уссурийского городского округа:

Понедельник- пятница 8.00 – 17.00

предпраздничные дни 8.00 – 16.00

Перерыв на обед с 12. до 13.00

Контактный телефон: 8 (4234) 32-44-12, 8 (4234) 32-16-63, 8 (4234) 32-28-97

е-почта: culturaussur@mail.ru, , culture@adm-ussuriisk.ru

V. Досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, исполняющего муниципальную функцию, должностного лица органа, исполняющего муниципальную функцию, либо муниципального служащего

28. Заявители имеют право в досудебном и судебном порядке на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия сотрудников музея.

29. Заявители могут сообщить в вышестоящие инстанции о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) сотрудников музея, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, о нарушении настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

30. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращение заявителя.

Письменные обращения заявителей рассматриваются в течение 30-ти дней с момента их регистрации. Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, которым подается обращение, полное наименование юридического лица, его юридический адрес, от имени которого подается обращение и по которому должен быть направлен ответ;
- наименование органа, должность, фамилию, имя, отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого решения, действия (бездействия);
- подпись, дату.

Дополнительно в письменном обращении указываются причины несогласия с обсуждаемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свобода и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия)).

К письменному обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

31. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

График личного приема граждан директором музея (кроме выходных и праздничных дней):

- каждая среда с 09.00 до 12.00.

Заявители имеют право направить письменное заявление или жалобу (далее-письменное обращение) почтовым отправлением, по адресу электронной почты: museumussur@bk.ru, электронной почте управления культуры администрации Уссурийского городского округа: culturaussur@mail.ru, а также посредством обращения на Интернет-сайт администрации Уссурийского городского округа [http://adm – ussuriisk.ru](http://adm-ussuriisk.ru).

32. Заявители могут обжаловать действия (бездействия) специалиста – руководителю отдела, директору МБУК «Музей», начальнику управления культуры администрации Уссурийского городского округа, заместителю главы администрации по вопросам социальной сферы;

Действия (бездействия) работника музея - директору МУК «Музей», начальнику управления культуры администрации Уссурийского городского округа, заместителю главы администрации по вопросам социальной сферы;

Действия (бездействия) директора МУК «Музей» - начальнику управления культуры администрации Уссурийского городского округа.

Действия (бездействия) начальника управления культуры - заместителю главы администрации по вопросам социальной сферы;

Действия (бездействия) заместителя главы администрации по вопросам социальной сферы – главе Уссурийского городского округа, главе администрации Уссурийского городского округа.

С информацией о порядке записи на личный приём должностных лиц администрации Уссурийского городского округа, о графике личного приёма, адресе местонахождения должностных лиц заявитель может ознакомиться на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа в сети Интернет ([http://adm – ussuriisk.ru](http://adm-ussuriisk.ru)).

33. Обращение заявителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- текст письменного обращения не поддаётся прочтению, о чём сообщается заявителю, направившему обращение;
- если имя фамилия отчество и почтовый адрес физического лица не поддаются прочтению, - ответ не дается;
- не указано наименование юридического лица, его реквизиты и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, - ответ не даётся;
- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу уполномоченного лица, а также членов его семьи, - направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом;
- содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или

обстоятельства, - направляется уведомление о прекращении переписки по данному вопросу;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

34. По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

35. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение об осуществлении действий по факту обращения и применению мер дисциплинарной ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги. При этом заявителю направляется письменное уведомление о принятом решении и действиях, осуществляемых в соответствии с принятым решением, в течение 5-ти рабочих дней со дня принятия соответствующего решения, но не позднее 30-ти дней со дня регистрации обращения.

36. Если в ходе рассмотрения обращение признано необоснованным, заявителю направляется письменное уведомление о результате рассмотрения обращения с указанием причин, по которым оно признано необоснованным, в течение 5-ти рабочих дней со дня принятия соответствующего решения, но не позднее 30-ти дней со дня регистрации обращения.

37. Заявитель имеет право обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке, обратившись с соответствующим

заявлением в суд общей юрисдикции по адресу: Приморский край, г. Уссурийск, ул. Фрунзе, 95.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление музейных услуг»
на территории Уссурийского городского округа

БЛОК – СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной
услуги «Предоставление музейных услуг»
на территории Уссурийского городского округа.

