

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (далее – Административный регламент) муниципальная услуга разработана в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации муниципального образования «Шумячский район» Смоленской области при оказании муниципальной услуги.

1.2. Термины, используемые в Административном регламенте

В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и понятия:

- муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления, - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом муниципального образования «Шумячский район» Смоленской области;

- заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, предоставляющие муниципальные услуги с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

1.3. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с федеральным и областным законодательством, муниципальными нормативными правовыми актами либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с Администрацией, иными органами местного самоуправления и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

Право на получение муниципальной услуги имеют физические и юридические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.4. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.4.1. Сведения о месте нахождения, графике работы, номерах контактных телефонов, адресах официальных сайтов и адресах электронной почты:

Местонахождения: 216410, Смоленская область, п. Шумячи, ул. Советская, д.83.

муниципальное бюджетное учреждение «Шумячский художественно-краеведческий музей» Шумячского района Смоленской области (далее – МБУ «Шумячский музей») осуществляет прием заявителей в соответствии со следующим графиком: понедельник – пятница с 9.00 ч. До 18.00 ч., перерыв на обед с 13.00 ч. до 14.00 ч.

Телефон для справок (848133) 4-15-73.

Адрес официального сайта: <http://admin.smolensk.ru=shumichi>, адрес электронной почты: muzsh@mail.ru

1.4.2. Информация о местах нахождения и графике работы МБУ «Шумячский музей», размещается:

- 1) на информационных стендах МБУ «Шумячский музей»
- 2) на сайте: <http://admin.smolensk.ru=shumichi>
- 3) в средствах массовой информации: в газете «За урожай»

1.4.3. Размещаемая информация содержит также:

- 1) текст Административного регламента
- 2) порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.4.4. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме индивидуального информирования и публичного информирования.

1.4.5. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:

- о категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- о перечне документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;
- о требованиях к заверению документов и сведений;

- по входящим номерам, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы;
- о необходимости предоставления дополнительных документов и сведений.

1.4.6. При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства.

Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

1.4.7. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответа почтовым отправлением.

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

1.4.8. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.4.9. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

1.4.10. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги – «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок».

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет МБУ «Шумячский музей».

2.2.2. Для предоставления муниципальной услуги не требуется обращения в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации.

2.2.3. Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в реестр услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный постановлением Администрации муниципального образования «Шумячский район» Смоленской области от 06.09.2010 г. № 194 «О реестре муниципальных услуг и функций, предоставляемых органами местного самоуправления муниципального образования «Шумячский район» Смоленской области».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- просмотр посетителями представленной экспозиции (выставки);
- проведение экскурсии;
- оказание консультации;
- проведение тематического мероприятия.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение всего календарного года, на основании Устава и планов деятельности музея.

В зависимости от пожеланий получателя муниципальной услуги и режима работы музея, муниципальная услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, согласованный заявителем с администрацией музея.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Бюджетным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- областным законом от 28.12.2004 г. № 117-з «О культуре»;
- Указом Президента Российской Федерации от 5 мая 1992 года № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;
- Законом Российской Федерации от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 « Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
- Приказом Минкультуры СССР от 17 июля 1985 года № 290 «Об утверждении инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
- Уставом муниципального образования «Шумячский район» Смоленской области;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения «Шумячский художественно-краеведческий музей» Шумячского района Смоленской области;
- планами работы музея.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет следующие документы:

- заявка;
- экскурсионная путевка, подтверждающая факт оплаты посещения музея;
- копия документа, подтверждающего оплату посещения по безналичному расчету;
- лицо, обладающее правом на льготный режим пользования услугой, представляет документ, подтверждающий его статус (удостоверение, студенческий билет и т.д.);

2.6.2. Запрещается требовать предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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

2.7.1. Отсутствие документов, предусмотренных пунктом

2.7.2. настоящего Административного регламента, или предоставление документов не в полном объеме.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

В предоставлении муниципальной услуги заявителю отказывается в случаях:

2.8.1. запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа.

2.8.2. запрос на оказание услуги противоречит графику работы учреждения;

2.8.3. запрос (заявка) на предоставление услуги не соответствует профилю учреждения и перечню имеющихся в наличии экспозиций и выставок;

2.8.4. предоставление неполного комплекта требуемых настоящим Административным регламентом документов;

2.8.5. если заявитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

2.8.6. отсутствие ресурсов для осуществления муниципальной услуги.

2.8.7. Форс-мажорные обстоятельства.

Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

2.9. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги не требуется получение иных услуг.

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

2.10.1. Стоимость входной платы утверждается приказом директора МБУ «Шумячский музей».

2.10.2. Право бесплатного предоставления муниципальной услуги предоставлено:

- студентам высших учебных заведений;
- Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы.
- многодетным семьям один день в месяц (последний день месяца);
- одному сопровождающему группы;
- сотрудникам музеев.

2.10.3. Бесплатные и льготные услуги предоставляются гражданам при предъявлении соответствующих документов.

2.10.4. Право бесплатного посещения не распространяется на коммерческие выставки.

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

2.11.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги – не более 15 минут.

2.11.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – не более 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 5 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.13.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, нормативам охраны труда. Рабочие места для специалистов аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги.

2.13.2. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудуются: информационными стендами, мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям, первичными средствами пожаротушения, автоматической системой оповещения людей о ЧС.

2.13.3. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески с наименованием музея.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.14.1. Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении муниципальной услуги в сроки, определенные п. 2.4 настоящего Административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.15. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.15.1. Запросы и обращения, могут быть направлены в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе Интернет.

2.15.2. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество – для граждан или наименование юридического лица (организации) – для юридических лиц и иных организаций, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы в письменной форме.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

К помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов этих объектов предъявляются следующие требования:

1) центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы в муниципальном бюджетном учреждении «Шумячский художественно-краеведческий музей»;

2) входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;

3) прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания - присутственных местах, включающих в себя места для ожидания, для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги и информирования заявителей.

Для удобства заявителей помещения для непосредственного взаимодействия специалистов и граждан рекомендуется размещать на нижнем этаже здания. Не допускается размещение помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, на верхних (2-м и выше) этажах зданий, если они не оборудованы лифтами;

4) у входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения;

5) помещения муниципального бюджетного учреждения «Шумячский художественно-краеведческий музей» должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

6) места ожидания в очереди на представление или получение документов должны быть комфортными для заявителей, оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками), местами общественного пользования (туалетами) и хранения верхней одежды граждан;

7) каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройством;

8) при организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения;

9) на информационных стендах в помещениях муниципального бюджетного учреждения «Шумячский художественно-краеведческий музей», предназначенных для приема документов, размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;

- блок-схема предоставления муниципальной услуги и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги:
- график приема граждан специалистами;
- сроки предоставления муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций специалистов;
- порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, с образцами их заполнения;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых муниципальным бюджетным учреждением «Шумячский художественно-краеведческий музей» в ходе предоставления муниципальной услуги.

Доступность для инвалидов объектов (зданий, помещений), в которых предоставляется муниципальная услуга, должна быть обеспечена:

- возможностью самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе с использованием кресла-коляски, по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга;
- сопровождением инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказанием им помощи в объектах (зданиях, помещениях), в которых предоставляется муниципальная услуга;
- надлежащим размещением оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются государственные услуги, местам ожидания и приема заявителей с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублированием необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- допуском сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика при оказании инвалиду муниципальной услуги;
- допуском в объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого 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;
- оказанием специалистами Муниципальным бюджетным учреждением «Шумячский художественно-краеведческий музей» помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальными услуги наравне с другими заявителями.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении к настоящему Административному регламенту.

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

- покупка в кассе музея пользователем – физическим лицом – экскурсионной путевки, дающей право на посещение музея (выставки) в соответствии с правилами посещения музея;
- оформление пользователем – представителем юридического лица - в письменной форме заявки на получение муниципальной услуги организованной группой;
- выполнение специалистом музея запроса пользователя, организация предоставления муниципальной услуги в соответствии с пожеланиями пользователя;
- фиксация осуществления государственной услуги путем выдачи документов строгой отчетности.

3.3. Прием и регистрация пользователей

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

Ответственным за предоставление услуги является должностное лицо музея.

Порядок действий:

- прием заявки на предоставление муниципальной услуги от пользователя, согласование сроков предоставления муниципальной услуги, оплата муниципальной услуги; получение муниципальной услуги.

Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

3.4. Основные виды деятельности музея по музейному обслуживанию населения

Основными видами деятельности музея по музейному обслуживанию населения являются:

- проведение экскурсий для населения с учетом интересов и потребностей различных социально-возрастных и образовательных групп;
- чтение лекций в помещении музея или в других специально оборудованных для этого помещениях для различных групп населения;
- обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям;
- развитие современных стационарных и нестационарных форм музейного, экскурсионного обслуживания, досуговой деятельности;
- внедрение компьютеризации и интернет-технологий в организацию музейного обслуживания;
- организации совместной работы с научными и образовательными учреждениями.
- организация для населения работы клубов по интересам.

3.5. Экспонирование и выставочная работа

Музей обеспечивает доступ населения к предметам материальной и нематериальной культуры (музейные коллекции, предметы), находящимся в музейных фондах.

Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

- 1) индивидуальные и экскурсионные посещения;
- 2) лекции, беседы, музейные занятия;
- 3) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее);
- 4) информационно-справочная деятельность.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставившихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

3.6. Сохранение и пополнение музейных фондов

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации.

Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически; может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а так же культурной и художественной ценности.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной

услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Административного регламента.

4.2. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым и внеплановым. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур.

4.3. Текущий контроль осуществляет директор МБУ «Шумячский музей».

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

5.1. Действия (бездействия) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы в судебном или досудебном порядке

5.2. Жалобы на нарушение настоящего Административного регламента направляются начальнику Отдела по культуре и спорту Администрации муниципального образования «Шумячский район» Смоленской области или заместителю Главы муниципального образования «Шумячский район» Смоленской области курирующему социальную сферу.

5.3. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование органа, в который направляется жалоба, а также фамилия, имя, отчество заявителя (полностью) или полное наименование организации, адрес местонахождения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагается суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность).

Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.4. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации.

В случае направления запроса государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.6. В случае если жалоба поступила в форме электронного документа ответ заявителю направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.7. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

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, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок»

