Приложение к постановлению
администрации муниципального
образования Юрьев-Польский район
От 02.09.2022 №1202

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа населения к музейным предметам и
музейным коллекциям музея»

1.Общие положения.

1.1 Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент (далее регламент) предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея» (далее муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов оказания муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

Настоящий административный регламент определяет сроки и последовательность оказания муниципальной услуги, порядок взаимодействия получателей муниципальной услуги и должностных лиц (сотрудников) Музея при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

1.2.1 Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические или юридические лица либо их уполномоченные представители. От имени заявителей могут выступать физические лица, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – представители заявителя).

1.3. Требование к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. На информационных стендах и официальном сайте Музея размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст настоящего регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте Музея информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», извлечения – на информационных стендах);
- место расположения, график работы; номера телефонов, адрес официального сайта Музея информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителя Музея.

При изменении информации о предоставлении муниципальной услуги Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей» осуществляется её своевременная актуализация.

1.3.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель.

Информирование осуществляется по следующим вопросам:
- о принятом решении по конкретному письменному обращению;
- о месте размещения информации о муниципальной услуге;
- о предоставлении иной информации о муниципальной услуге.

При невозможности ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.3. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются сотрудниками Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей» на личном приёме, по телефонам и посредством электронной почты.

Время разговора с заявителем не должно превышать 10 минут.

1.3.4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ.

1.3.5. На ЕПГУ размещается следующая информация:
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе;
- круг заявителей;
- срок предоставления муниципальной услуги;

- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок предоставления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемых при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на ЕПГУ о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в «Федеральном реестре государственных и муниципальных услуг (функций)» предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключение лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея»

2.2.Муниципальную услугу предоставляет: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей»

2.3. Конечным результатом муниципальной услуги является:

- обеспечение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;

- отказ в обеспечение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет:

- продолжительность экскурсионного обслуживания (1-ой экспозиции) составляет 25 - 40 минут, экскурсионная группа должна быть не более 25 человек (на одного экскурсовода);

2.4.2. Срок выдачи документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, настоящим Регламентом не предусмотрен в связи с отсутствием такого документа.
2.4.3. Срок приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрен.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие представление муниципальной услуги.

2.5.1.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещён на официальном сайте музея в сети «Интернет», в сети ЕПГУ и в региональном реестре. На официальном сайте МО Юрьев-Польский район. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей» обеспечивает актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги на официальном сайте музея в сети «Интернет», в сети ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6 Указание на запрет требовать от заявителя предоставления документов и информации для осуществления действий.

Учреждение не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Учреждения, государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, за исключением документов, включенных в перечень документов, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;
3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального

закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.7. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги.

Для получения доступа к муниципальной услуге Заявитель предоставляет один из следующих документов: входной билет (приобретается в кассе Музея), либо документ, подтверждающий право на льготное посещение Музея, действующий на момент получения муниципальной услуги, либо документ, подтверждающий оплату посещения по безналичному расчету.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги законом не предусмотрено.

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

2.9.1.Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие билета (документов для предоставления льготы на бесплатное посещение), дающего право на получение муниципальной услуги в день обращения;
- нарушение правил поведения в экспозициях и залах;
- обращение заявителя в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения;
- если у Музея на момент обращения Заявителя отсутствует по объективным причинам квалифицированный специалист (экскурсовод);

- нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- противоправные и общественно опасные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу учреждения и другим получателям муниципальной услуги.

2.9.2.Доступ к музейным предметам и музейным коллекциям может быть ограничен по следующим основаниям:
- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;
- производство реставрационных работ;
- нахождение музейного предмета в хранилище;
- смена экспозиции, формирование и создание новой выставки.

Отказ в предоставлении доступа к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

2.9.3. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги законом не предусмотрено.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

2.10.1. Предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям музея» осуществляется как на бесплатной основе, так и на платной согласно тарифам, утвержденным приказом директора музея.

2.10.2. На основании Федеральных законов от 15.11.1997 № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния», от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе», от 22.08.1996 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании»; Постановлений Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом», от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»; Указа Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 "О мерах по социальной поддержке многодетных семей" освобождаются от взимания входной платы следующие категории лиц:
- участники и инвалиды Великой Отечественной войны; солдаты, сержанты, старшины срочной службы; воины-интернационалисты;
- дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в детских домах, школах-интернатах; дети-инвалиды; дети дошкольного возраста;
- инвалиды 1 и 2 группы; престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах;

- сотрудники всех музеев;
- студенты высших и средних учебных заведений (имеют право на бесплатное посещение музея один раз в месяц);
- лица, не достигшие возраста восемнадцати лет (имеют право на бесплатное посещение музея один раз в месяц).

Все льготы действительны при предоставлении подтверждающих документов.

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

2.11.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 15 минут.
2.11.2. Максимальный срок регистрации запроса на предоставление муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

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

2.12.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности, иметь комфортные условия для заявителей муниципальной услуги и оптимальные условия для работы специалистов.
2.12.2. Здание, в котором расположен Музей, оборудуется входом для свободного доступа заявителей в помещение.
2.12.3. Для учреждения, осуществляющего услугу, обязательно наличие стандартной вывески с наименованием и режимом работы. Визуальная, текстовая информация размещается на стендах в форме информационных листков формата А 4.
2.12.4. Экспозиционно-выставочные помещения должны иметь достаточную площадь, соответствовать нормам освещенности, экспозиционные залы оснащены оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены пожарно-охранными услугами, и первичными средствами пожара тушения.
2.12.5. Музей обеспечен площадями для хранения музейного фонда.
2.12.6. В музее оборудованы помещения фондохранилища, туалет общего пользования.
2.12.7. Музей оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими современным техническим требованиям.

2.12.8. Музей обеспечивает условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здания, в которых оказывается муниципальная услуга, и получение муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, в том числе Федеральным законом от 24ю11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателем доступности муниципальной услуги являются:
- степень открытости и информации о муниципальной услуге;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении муниципальной услуги;
- размещение в сети «Интернет», средствах массовой информации, на информационном стенде сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах;
- возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента;
- получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя.
2.13.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:
- степень удовлетворённости заявителей предоставленной муниципальной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий, выделяемых в рамках административного регламента;
- минимизация количества взаимодействий заявителя с должностными лицами Музея при предоставлении муниципальной услуги (не более 2 взаимодействий);
- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб на действие(бездействие) должностных лиц Музея, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

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

2.14.1. Муниципальная услуга в электронной форме не предоставляется
2.14.2. Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

2.14.3.Возможность получения услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур(действий) в электронной форме.

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- предоставление доступа к музейным экспозициям;
- организация экскурсионного обслуживания;
- проведение музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов;
- организация и создание выставок;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Предоставление доступа к музейным экспозициям.

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

Должностные лица, ответственные за административное действие – музейные смотрители (администраторы).

Заявители вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать экспозиции музея.

Персонал музея, в том числе технический, обязан по существу отвечать на все вопросы заявителя, либо должен указать на тех сотрудников, которые могут помочь заявителю в решении вопросов.

Продолжительность индивидуального посещения заявителя ограничивается графиком работы музея.

Результатом административного действия является обеспечение доступа к музейным экспозициям.

3.1.2. Организация экскурсионного обслуживания.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в музей, либо поступление запроса по телефону, факсу, электронной почте.

В течение 15 минут с момента обращения, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, (либо лицо, его замещающее) должно уведомить заявителя о дате и времени проведения экскурсии. Должностное лицо, ответственное за административное действие – экскурсовод.

Экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек (на 1 экскурсовода).

Экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей, возникающие с представлением и описанием музейных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

Продолжительность экскурсии:

- в экспозициях музея – 25-40 минут;
- по городу – не менее 1 часа.

Результатом административного действия является получение заявителем достоверной и исчерпывающей информации по тематике экскурсии.

3.1.3. Проведение музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в музей, либо поступление запроса по телефону, факсу, электронной почте.

В течение 1 дня с момента обращения, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги (либо лицо, его замещающее) уведомляет заявителя о дате и времени проведения музейной анимационной, интерактивной программы, мастер-класса.

Экскурсионная группа должна составлять не менее 15 человек и не более 25 человек.

Продолжительность программы – не менее 40 минут.

Результатом административного действия является организация досуга заявителя, получение достоверной информации с использованием этнографических фактов.

3.1.4. Организация и создание выставок.

Основанием для начала административного действия является поступление заявки на имя директора Музея. В течение 3 рабочих дней с момента получения заявки, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги (либо лицо, его замещающее) согласовывает с заявителем место, дату, время проведения выставки.

Окончание административного действия - день открытия выставки.

Результатом административного действия является организация выставки, создание экспозиции, осуществление на базе их научно-просветительской и образовательной деятельности.

3.1.5. Исполнение заявления считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и Заявитель проинформирован о результатах предоставления муниципальной услуги.
3.1.6. При наличии оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных в пункте 2.9.1. настоящего административного регламента заявителю в течение 3 рабочих дней направляется мотивированный отказ.

3.2 Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате муниципальной услуги документах

3.2.1 Основанием для исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных заявителю в результате предоставления муниципальной услуги (далее – опечатки и (или) ошибки), является представление (направление) заявителем соответствующего заявления в произвольной форме в адрес Музея.
3.2.2 Заявление может быть подано заявителем в Уполномоченный орган одним из следующих способов:
- лично;
- через законного представителя;
- почтой;
- по электронной почте.
3.2.3 Специалист Музея, рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 3 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.
3.2.4. В случае выявления опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах специалист Музея осуществляет исправление и выдачу (направление) заявителю исправленного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.
3.2.5. Исправление допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.
3.2.6. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, специалист Музея направляет уведомление заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Музея, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента и иных нормативных правовых

актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений осуществляется директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей».
4.1.2. В ходе текущего контроля проверяется:
- соблюдение сроков исполнения административных процедур;
- последовательность исполнения административных процедур;
- правильность принятых решений при предоставлении муниципальной услуги.
4.1.3. По результатам текущего контроля в случае выявления нарушений директор Музея даёт указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.
4.1.4. Периодичность текущего контроля устанавливается директором Музея и может носить плановый характер (осуществляется на основании годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц), но не реже одного раза в год.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Музея, принятые по данным обращениям решений и подготовку ответов заявителям по результатам рассмотрения обращений.
4.2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается директором Музея. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.
4.2.3. Плановые проверки осуществляться на основании годовых планов работы Музея. Внеплановые проверки проводятся по конкретному письменному обращению заявителя в Музей на решения, действия (бездействие) должностных лиц Музея во время предоставления муниципальной услуги либо в связи с истечением сроков, установленных для устранения ранее выявленных нарушений. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки).

4.2.4. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
4.2.5. О мерах, принятых в отношении виновных лиц, в течении 10 дней со дня принятия таких мер Музей сообщает в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.
4.2.6. Музей может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей муниципальной услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Регламентом.

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

4.3.1. Специалист, ответственный за регистрацию корреспонденции, несёт ответственность за соблюдение сроков и последовательности выполнения административной процедуры по приёму и регистрации документов, поступивших от заявителя и их передачу директору Музея на рассмотрение.
4.3.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несёт ответственность за:
- соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги;
- правильность принятия решений о предоставлении муниципальной услуги;
- правильность и своевременность оформления результата муниципальной услуги.
4.3.3. Директор Музея несёт ответственность за:
- соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги;
- правильность и своевременность оформления результата муниципальной услуги;
- соблюдение графика приёма заявителей.

4.3.4. Должностные лица Музея несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение нормативных правовых актов и совершение противоправных действий при предоставлении муниципальной услуги.
4.3.5. Ответственность должностных лиц Музея за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, закрепляются в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны заявителей.

4.4.1. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги включают в себя:
- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги, при проведении текущего контроля и плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги;
- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги;
- выявление и устранение нарушений прав заявителей;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Музея.
4.4.2. Заявители в рамках контроля за предоставлением муниципальной услуги:
- вправе предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с материалами и документами по вопросам предоставления муниципальной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- обращаться с жалобой на принятое решение или на действия (бездействие) должностных лиц Музея в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством.
4.4.3. Должностные лица Музея обязаны:
- принять и в установленные законодательством сроки рассмотреть жалобы заявителей на действия (бездействие) специалистов Музея, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги;
- предоставлять дополнительные документы и материалы при обращении заявителя с просьбой об их истребовании;
- предоставить заявителю возможность ознакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления муниципальной услуги, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) муниципального бюджетного учреждения культуры «Юрьев-Польский историко-архитектурный и художественный музей», должностного лица или сотрудников.

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

5.1.1.Действия (бездействие) и решения, принятые (осуществлённые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке устно или письменно, в форме

электронного документа, путем обращения в Музей и (или) в администрацию МО Юрьев-Польский район.

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

5.2.1. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги — директору Учреждения;
- директора Учреждения — председателю Комитета по культуре администрации МО Юрьев-Польский район;
- председателя Комитета по культуре — главе администрации МО Юрьев-Польский район.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)

5.3.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации:

- на сайте Музея;
- на портале государственных и муниципальных услуг Владимирской области;
- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

5.4. Предмет жалобы.

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

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

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области,

муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

д) 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 Владимирской области, муниципальными правовыми актами;

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

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

и) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных настоящим административным регламентом;

к) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба может быть направлена в Музей, комитет по культуре администрации МО Юрьев-Польский район, главе администрации МО Юрьев-Польский район в письменной форме на бумажном носителе посредством почтовой связи, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, ЕПГУ (при наличии технической возможности), а также может быть принята при личном приёме заявителя.

5.5.2. Жалоба должна содержать:

- наименование Музея, должности должностного лица Музея, либо сотрудника Музея, решения, действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее-при наличии), сведения о месте жительства заявителя (представителя заявителя) – физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя (представителя 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 (представителю заявителя);
- сведения об обжалованных решениях и действиях (бездействии) Музея, должности должностного лица Музея либо сотрудника Музея;
- доводы, на основании которых заявитель (представитель заявителя) не согласен с решением и действием (бездействием) Музея, должностного лица Музея либо сотрудника Музея.
5.5.3. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
5.5.4. Рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, установленном статьёй 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
5.5.5. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени представителя. В качестве документа подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии), подписанная руководителем заявителя или иного лица, уполномоченного на это в соответствии с законом и учредительными документами (для юридических лиц);
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

В случае подачи жалобы при личном приеме, заявитель предоставляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
5.5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат оказания муниципальной услуги.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5.5. настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя не требуется.

5.6. Жалоба, поступившая в Музей, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течении пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа Музея в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течении пяти рабочих дней со дня её регистрации.

В случае, если жлоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течении 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы

5.6.1. Жалоба, поступившая в Музей, комитет по культуре администрации МО Юрьев-Польский район, главе администрации МО Юрьев-Польский район, подлежит рассмотрению в течении пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа Музея в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течении пяти рабочих дней со дня её регистрации.

5.7. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

5.7.1. Основания для приостановления рассмотрения жалобы законодательством не предусмотрены.

5.8. Результат рассмотрения жалобы

5.8.1 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 области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.8.2. В случае удовлетворения в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, состава

преступления или преступления директор Музея, председатель комитета по культуре администрации МО Юрьев-Польский район, глава администрации МО Юрьев-Польский район незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.9.1. Не позднее дня, следующего за днём принятия одного из указанных в разделе «Результат рассмотрения жалобы» настоящего административного регламента решений, заявителю (представителю заявителя) в письменной форме и по желанию заявителя (представителя заявителя) в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.
5.9.2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению Музей, комитет по культуре администрации МО Юрьев-Польский район, глава администрации МО Юрьев-Польский район:
- направляет ответ заявителю (представителю заявителя), указанный в части 8 статьи 11.2 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2021 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в котором информирует об осуществляемых действиях в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, также приносит извинения за доставленные неудобства и указывает информацию о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю (представителю заявителя) в целях получения муниципальной услуги;
- принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.
5.9.3. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению Музей, комитет по культуре администрации МО Юрьев-Польский район, глава администрации МО Юрьев-Польский район направляет ответ заявителю, указанный в части 8 статьи 11.2 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2021 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в котором даёт аргументированное разъяснение о причинах принятого решения, а также информацию о порядке обжалования принятого решения.

5.10.1. Обжалование решения по жалобе, принятого директором [illegible], председателем комитета по культуре администрации МО Юрьев-Польский район, главой администрации МО Юрьев-Польский район, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.11. Право заявителя (представителя заявителя) на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11.1. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения его жалобы.

Администрация муниципального образования Юрьев-Польский район
Для документов