



**Кемеровская область-Кузбасс**  
**Тяжинский муниципальный округ**  
**Администрация Тяжинского муниципального округа**

**Постановление**

От dd.dd.dddd № 44-п

**Об утверждении административного регламента по  
предоставлению муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов, музейных  
коллекций» историко-краеведческим музеем  
(филиалом муниципального бюджетного  
учреждения культуры «Центр народного  
творчества и культурно-досуговой деятельности»)**

В соответствии с Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации», Федеральным Законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.06.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением администрации Тяжинского муниципального района от 21.11.2017 года № 164-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов оказания муниципальных услуг», в целях приведения нормативных правовых актов Тяжинского муниципального округа в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, руководствуясь Уставом Тяжинского муниципального округа постановляет:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» историко-краеведческим музеем (филиалом муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр народного творчества и культурно-досуговой деятельности») согласно приложению.

2. Считать утратившим силу Постановление администрации Тяжинского муниципального района № 77-п от 12.05.2016 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг историко-краеведческим музеем – филиал №1 муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр народного творчества и культурно-досуговой деятельности».

3. Директору муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр народного творчества и культурно-досуговой деятельности» (Архипова Е.Н.),

обеспечить соблюдение установленных требований административного регламента предоставления муниципальной услуги.

4. Постановление вступает в силу со дня обнародования путем вывешивания на информационных стендах в зданиях администрации Тяжинского муниципального округа и территориальных отделов, входящих в состав Управления по жизнеобеспечению и территориальному развитию Тяжинского муниципального округа администрации Тяжинского муниципального округа.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Тяжинского муниципального округа по социальным вопросам О.В. Коновалову.

Глава Тяжинского муниципального округа



В.Е. Серебров

**Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов, музейных  
коллекций» историко-краеведческим музеем (филиалом  
муниципального бюджетного учреждения культуры  
«Центр народного творчества и культурно-досуговой  
деятельности»)**

**1. Общие положения**

**1.1. Общие сведения о муниципальной услуге.**

Наименование муниципальной услуги: «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – муниципальная услуга).

Настоящий административный регламент разработан в целях повышения доступности и качества оказания муниципальной услуги по обеспечению доступа населения к культурным ценностям, посредством предоставления публичного показа музейных предметов, музейных коллекций, хранящихся и экспонирующихся в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Центр народного творчества и культурно-досуговой деятельности» - историко-краеведческий музей – филиал (далее – Музей), а также в целях определения сроков и последовательности действий, обеспечения необходимых условий по предоставлению муниципальной услуги и создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при ее исполнении.

Применяемые понятия и определения. В настоящем Административном регламенте используются следующие понятия:

**Музейный предмет** – культурная ценность, качество или особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление.

**Музейная коллекция** – совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам.

**Музей** – учреждение, занимающееся собиранием, изучением, хранением и экспонированием предметов-памятников естественной истории, материальной и духовной культуры, а также просветительской и популяризаторской деятельностью.

**Культурные ценности** – это незаменимые материальные и нематериальные предметы и произведения культуры, имеющие художественную и имущественную ценность, универсальную значимость, а также оказывание эстетического, научного и исторического воздействия на человека.

**Музейный фонд** - совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных Федеральным законом от 26.05.1996 №54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

**Хранение музейных фондов** – направление фондовой работы по обеспечению физической сохранности музейных предметов путем оптимально выбранных режима и системы хранения.

**Публикация** – одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей.

## **1.2. Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги.**

Предметом регулирования административного регламента являются правоотношения, возникающие при обращении заявителей в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества и культурно-досуговой деятельности» - историко-краеведческий музей – филиал (далее – Музей) по вопросу предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций», хранящихся и экспонирующихся в Музее.

## **1.3. Описание заявителей.**

Заявителями муниципальной услуги являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации, осуществляющие взаимодействие с Музеем.

## **1.4. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги.**

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги включает следующие сведения:

- Информация о месте нахождения, графике работы и телефонах Музея участвующего в предоставлении муниципальной услуги: адрес: 652240, Кемеровская область - Кузбасс, Тяжинский р-н, пгт. Тяжинский, ул. Западная, д. 4. Телефон: 8 (384-49) 2-83-20, электронный адрес: [muzej2013@mail.ru](mailto:muzej2013@mail.ru). Режим работы музея: вторник - пятница: с 09.00 ч. до 18.00 ч.; суббота: с 10.00 до 18.00 ч.; воскресенье: с 11.00 ч. до 17.00 ч. Перерыв: с 13.00 ч. до 14.00 ч. Выходной день – понедельник (приложение №1). В соответствии с действующим трудовым законодательством Российской Федерации продолжительность рабочего времени в учреждениях в предпраздничные дни сокращается на 1 час. Работа в выходные и нерабочие праздничные дни предусмотрена по предварительной договоренности с заявителями услуги.
- Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.
- Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.



- Перечни оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги (приостановления предоставления услуги).
- Порядок досудебного обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

### **1.5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги.**

Информация заявителям о порядке оказания муниципальной услуги может предоставляться:

- непосредственно специалистами Музея;
- посредством размещения на официальном сайте Музея ([trikm.ukoz.net](http://trikm.ukoz.net)) в сети «Интернет»;
- с использованием средств телефонной связи;
- через публикации в средствах массовой информации;
- на информационных стендах, расположенных в здании Музея;
- посредством ответа на письменное обращение.

Вся информация предоставляется бесплатно.

### **1.6. Порядок ответа на устные обращения по вопросам предоставления муниципальной услуги.**

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица, ответственные за информирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют и консультируют обратившихся по интересующим их вопросам в пределах своей компетенции.

Консультации предоставляются по вопросам:

- порядка и сроков предоставления услуги;
- порядка обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих услугу.

При ответах на устные обращения, в том числе телефонные звонки, по вопросам предоставления муниципальной услуги специалист подробно информирует обратившихся. Ответ на телефонный звонок должен сопровождаться информацией о наименовании учреждения, в которое позвонил обратившийся, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Если специалист, принявший телефонный звонок, самостоятельно не может ответить на поставленные вопросы, то звонок должен быть переадресован другому специалисту, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

### **1.7. Порядок ответа на письменные обращения по вопросам предоставления муниципальной услуги.**

Должностные лица, ответственные за информирование, квалифицированно готовят разъяснения в пределах установленных полномочий. На письменные обращения по вопросам предоставления муниципальной услуги ответ излагается в простой, четкой и понятной форме и направляется в виде почтового отправления в адрес заявителя с указанием фамилии, имени и отчества, номера телефона исполнителя. Срок ответа на письменное обращение не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого заявления.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

### **2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.**

Обеспечение предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр народного творчества и культурно-досуговой деятельности» - историко-краеведческим музеем – филиалом.

Обеспечение предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр народного творчества и культурно-досуговой деятельности» - историко-краеведческого музея – филиала.

Учреждение не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги. Действий, связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включённых в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, утверждённый нормативным правовым актом администрации Тяжинского муниципального округа.

### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- удовлетворение культурных запросов потребителя услуги;
- посещение музея, выставки, экскурсии, лекции, культурно-образовательных и массовых мероприятий.

### **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.**

Самостоятельный осмотр экспозиций и выставок – без ограничения времени, в пределах режима работы музея.

Экскурсионное и лекционное обслуживание – 40-45 минут.

Экскурсионная группа должна составлять не более 20 человек.

Проведение музейных мероприятий - от 40 минут до 2 часов.

Информационно-справочное обслуживание - от 5 до 30 минут.

Выдача объемных информационно-справочных материалов в сроки, согласованные со специалистом, от 3 до 30 дней.

Оказание муниципальной услуги может быть приостановлено на время реэкспозиции в соответствии с планом работы музея.

### **2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

- «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993, (с изменениями и дополнениями);
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);
- Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 01.12.2014 г. № 419 - ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией конвенции о правах инвалидов" (с изменениями и дополнениями);
- Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая (с изменениями и дополнениями);
- Приказ Министерства культуры РФ от 17 декабря 2015г. № 3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам» (с изменениями и дополнениями);
- Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. № 2803 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов» (с изменениями и дополнениями).
- Постановление Правительства РФ от 11.11.2005г. № 679 « О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставление государственных услуг)» (с изменениями и дополнениями);
- Постановление администрации Тяжинского муниципального района от 21.11.2017 г. № 164-п "Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов оказания муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями);
- Устав МБУК «ЦНТиКДД» (с изменениями и дополнениями);
- Локальными актами МБУК «ЦНТиКДД» (с изменениями и дополнениями);
- Положением о филиале историко-краеведческий музей (с изменениями и дополнениями);
- Другими нормативными актами, регламентирующими оказание услуг в РФ.

## **2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

Для предоставления муниципальной услуги оформляется заявка в письменном виде только в случае коллективного посещения музея.

Общие требования к заявлению, представляемому заявителем для предоставления муниципальной услуги:

- заявитель в своем заявлении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, в которое направляет заявку, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);
- дату, время посещения Музея, наименование мероприятия;
- ставит личную подпись и дату.

Поступившее обращение, подлежит обязательному приему.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- отсутствие в заявлении фамилии, имя, отчества;
- отсутствие даты и времени посещения музея;
- отсутствие подписи.

При предоставлении муниципальной услуги не допускается:

- истребование от заявителя документов, предоставление которых не предусмотрено нормативными актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
- истребование от заявителя документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и организаций.

## **2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

## **2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено на время реэкспозиции в соответствии с планом работы музея, на время проведения плановых и аварийных ремонтных работ, а также в выходные и нерабочие праздничные дни.

В предоставлении услуги может быть отказано, если:

- заявка на предоставление муниципальной услуги не соответствует профилю музея, а также перечню имеющихся в наличии экспозиций, выставок и предоставляемых услуг;
- заявка на оказание муниципальной услуги не соответствует графику работы музея;
- отсутствует предварительная заявка потребителя на предоставление муниципальной услуги в случае коллективного посещения музея;
- потребитель находится в нетрезвом состоянии;
- потребитель нарушает правила поведения в музее;
- потребитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) имущества музея;
- потребитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, пакеты, детские коляски).



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

Ожидание возможно лишь в случае очереди из одной или нескольких групп посетителей, заявленных на экскурсию. Время ожидания - не более 15 минут.

## **2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.**

Срок регистрации документов, представленных заявителем. Запрос в письменном виде на коллективное посещение музея суказанием даты и времени посещения регистрируется в момент подачи. Срок регистрации заявки, отправленной по почте - 1 день.

## **2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.**

Вход в здание для предоставления муниципальной услуги должен быть оборудован пандусом, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Центральный вход в учреждение оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об учреждении, осуществляющем предоставление услуги: наименование; режим работы.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы информационными стендами.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждений культуры, нормам охраны труда, обеспечиваются средствами коммунально-бытового обслуживания, системой охранно-пожарной сигнализации, обеспечены запасными выходами и эвакуационными выходами.

Места ожидания соответствуют оптимальным условиям для заявителей и работы специалистов. Количество мест ожидания составляет пять мест.

В музее предусмотрен выставочный зал, экспозиционные помещения, кабинет для сотрудников, санитарная комната.

Рабочие места специалистов музея оборудованы оргтехникой, позволяющей организовать оперативное и качественное предоставление муниципальной услуги, а также обеспечиваются доступом в Интернет.

Для предоставления муниципальной услуги выделяются расходные материалы и канцелярские товары.

Потребителю услуги предоставляется право посетить санитарную комнату музея.

В помещениях музея запрещено курить.

## **2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.**

Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:  
- расположенность помещений, предназначенных для предоставления муниципальной услуги в зоне доступности к основным транспортным

магистральям, нахождение их в пределах пешеходной доступности для заявителей;

- наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги;
- наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, информационных ресурсах в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг;
- возможность подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде с помощью информационных ресурсов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет или Единого портала государственных и муниципальных услуг;
- возможность получения заявителем информации о ходе предоставления муниципальной услуги с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- возможность получения заявителем результатов предоставления муниципальной услуги с помощью информационных ресурсов в сети Интернет и Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется отсутствием:

- нарушений сроков предоставления муниципальной услуги;
- жалоб на действия (бездействие) должностных лиц Музея, предоставляющих муниципальную услугу;
- жалоб на некорректное, невнимательное отношение должностных лиц Музея, оказывающих муниципальную услугу к заявителям (их представителям).

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

#### **3.1. Предоставление муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- предоставление информации о наличии муниципальной услуги путем публичного информирования;
- прием заявки на предоставление услуги. Ознакомление с условиями предоставления муниципальной услуги;
- выполнение заявки на предоставление муниципальной услуги;
- порядок обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями.

#### **3.2. Предоставление информации о муниципальной услуге путем публичного информирования.**

Основанием для начала административной процедуры является план мероприятий Музея.

Предоставление информации о муниципальной услуге путем публичного информирования, осуществляется следующими способами:

- размещение информации на специальных информационных стендах Музея;
- размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: на сайте Управления культуры Тяжинского муниципального округа

(kultura-tzhn.ucoz.ru); на сайте Музея (trikm.ukoz.net), на музейной странице в «Инстаграм» (tyazhin\_v\_muzej);

- размещение внешней рекламы на территории пгт.Тяжинский(плакаты, афиши, баннеры);

- рекламная продукция на бумажных носителях (листовки, буклеты ит.д.);

- информация в печатных средствах массовой информации (газета «Призыв»);

Предоставление информации, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Срок выполнения административной процедуры – за 3 дня до начала мероприятия.

Результат административной процедуры – поступление от заявителей заявок на предоставление муниципальной услуги на посещение выставки,экскурсии, лекции, музейного урока, программы.

### **3.3. Прием заявки на предоставление муниципальной услуги.**

Основанием для начала выполнения административной процедуры является:

- личное обращение заявителя в музей;

- заявка на предоставление муниципальной услуги по телефону;

- письменная заявка, отправленная по почте или электронной почте.

Прием письменных заявок и заявок по телефону осуществляет должностное лицо музея в часы работы Музея.

Результатом этой административной процедуры является регистрация заявки в журнале заявок с указанием заявителя и времени предоставления муниципальной услуги.

Одновременно с приемом заявки должностное лицо музея информирует заявителя об условиях и порядке предоставления муниципальной услуги.

Срок выполнения административной процедуры:

- при личном обращении заявителя или по телефону должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги,осуществляет регистрацию заявки в журнале либо устное информирование в течение 20 минут;

- при письменном обращении заявителя по почте либо в виде сообщения по электронной почте прием, регистрация, рассмотрение письменного обращения и подготовка ответа заявителю осуществляется должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в срок до 5 дней.

### **3.4. Выполнение заявки на предоставление муниципальной услуги.**

Основанием для начала выполнения административной процедуры является регистрация заявки в журнале заявок.

Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются специалисты музея.

Порядок административных действий:

- проход посетителя в музей для осмотра экспозиции или временной выставки, на мероприятие, лекцию, музейный урок;

- предоставление специалиста музея для обслуживания потребителей услуги;

- сотрудник музея обязан наблюдать за соблюдением тишины и порядка потребителем в течение осуществления услуги(самостоятельного осмотра экспозиции, выставки, экскурсии, лекции, музейного урока, мероприятия);

- каждому потребителю услуги предоставляется возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда потребителем услуги был оплачен просмотр выставки с экскурсоводом;

- каждому потребителю услуги предоставляется право оставить запись в книге отзывов;
- каждому потребителю услуги предоставляется право посетить санитарные комнаты музея;
- после окончания осмотра экспозиции, выставки, посещения мероприятия потребитель услуги покидает музей.

Результат административной процедуры – самостоятельный осмотр заявителем выставки или проведение для него заявленного мероприятия, или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Срок выполнения:

- к самостоятельному осмотру выставки заявитель допускается сразу при приобретении билета в кассе музея в часы работы музея;
- мероприятия проводятся согласно регистрации в журнале заявок с максимальным сроком ожидания заявителем – 30 минут.

### **3.5. Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов музея, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями.**

Руководителем музея должно обеспечиваться создание инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, следующих условий доступности музея в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в музей и выхода из него;
- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в музей, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости, с помощью персонала музея;
- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, мнемосхем, рельефных стрелок и надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории музея и оказание им помощи;
- надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации в формате рельефной графики и знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляется услуга, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в установленном порядке;



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

#### **4. Порядок и формы контроля над предоставлением муниципальной услуги**

##### **4.1. Порядок и формы осуществления текущего контроля.**

Контроль над предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме текущего контроля над соблюдением и исполнением положений административного регламента посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем Музея в форме:  
- оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя либо другого заинтересованного лица).

Внешний контроль осуществляется Управлением культуры администрации Тяжинского муниципального округа, органами надзора (по направлениям) и другими государственными контролирующими органами.  
Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация.

##### **4.2. Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.**

Проверки могут быть плановыми (по итогам определенного периода времени) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с осуществлением муниципальной услуги или их отдельные виды. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

По результатам проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

Проверка осуществляется на основании приказа, созданного начальником Управления культуры администрации Тяжинского муниципального округа.

Результаты проверки оформляются в акте, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и обеспечение качества услуги.

#### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу**

##### **5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение или действие (бездействие) уполномоченного и (или) его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.**

Заявитель в ходе или по результатам исполнения услуги вправе обратиться с жалобой на действия (бездействия) лиц, ответственных за исполнение услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, нарушение положений настоящего регламента к руководителю Музея (приложение №2).

## **5.2. Предмет жалобы.**

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов (информации) либо осуществление действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

## **5.3. Уполномоченные исполнительные органы и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица.**

Заявители могут подать жалобу заведующему Музеем предоставляющего муниципальную услугу либо директору МБУК «ЦНТиКДД».

Действия (бездействия) и решения должностных лиц Музея могут быть обжалованы:

- в управлении культуры администрации Тяжинского муниципального округа;
- в администрации Тяжинского муниципального округа;
- в министерстве культуры и национальной политики Кузбасса.

## **5.4. Порядок подачи рассмотрения жалобы.**

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Музея, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

## **5.5. Сроки рассмотрения жалобы.**

Письменное обращение, поступившее в Музей в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В случае необходимости получения дополнительной информации срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, с указанием причин продления.

## **5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы.**

Основанием для приостановления рассмотрения жалобы является:

- отсутствие указания фамилии инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу;
- содержание жалобы изложено нецензурно, оскорбительно, содержит угрозу имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членам его семьи;

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

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

### **5.7. Результат рассмотрения жалобы.**

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

Результатом исполнения данной административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

### **5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.**

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

### **5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.**

В случае установления в ходе, или по результатам которой, рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие

должностных лиц, специалистов в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменное уведомление о принятом решении и действиях, осуществляемых в соответствии с принятым решением, в течение 5-ти рабочих дней со дня принятия решения, но не позднее 15-ти календарных дней со дня регистрации жалобы.

#### **5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.**

Заявитель имеет право получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо исполнителя услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо исполнителя услуги;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо исполнителя услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об устранении обстоятельств, послуживших основанием предъявления жалобы.

Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях.

#### **5.11. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы.**

С информацией о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно ознакомиться на официальном сайте Музея или на личном приеме у заведующего музеем.



Приложение № 1  
к Административному регламенту  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов,  
музейных коллекций»  
историко-краеведческим музеем – филиалом  
МБУК «ЦНТИКДД»

Информация о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты Музея, предоставляющего муниципальную услугу

Историко-краеведческий музей – филиал  
муниципального бюджетного учреждения культуры  
«Центр народного творчества и культурно-досуговой деятельности»

Наименование	Данные
Филиал	Историко-краеведческий музей
Наименование	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества и культурно-досуговой деятельности»
Управление	Заведующий филиалом
Электронная почта	muzej2013@mail.ru
Адрес	652240 Кемеровская область – Кузбасс, пгт. Тяжинский, ул. Западная, д.4
Контакты	Телефон музея: 8-(38449)-2-83-20

Приложение № 2  
к Административному регламенту  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов,  
музейных коллекций»  
историко-краеведческим музеем – филиалом  
МБУК «ЦНТИКДД»

Жалоба  
на нарушение требований регламента предоставления  
муниципальной услуги

Я, \_\_\_\_\_,  
(ФИО заявителя)  
проживающий по адресу \_\_\_\_\_,  
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_  
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)  
на нарушение регламента предоставления муниципальной услуги \_\_\_\_\_

допущенное \_\_\_\_\_  
(наименование структурного подразделения, допустившего нарушение  
регламента)

в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_  
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время

фиксации нарушения)

2. \_\_\_\_\_  
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время

фиксации нарушения)

3. \_\_\_\_\_  
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время

фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений: обращение к сотруднику структурного подразделения, оказывающего услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю:

ФИО \_\_\_\_\_

паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ дата выдачи \_\_\_\_\_

контактный телефон \_\_\_\_\_  
подпись \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ дата