

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

1. Общие положения

Общие сведения о муниципальной услуге

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

Описание заявителей

1.2. Заявителями муниципальной услуги являются физические лица (далее – заявители).

Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3. Информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги можно получить:

- в Управлении культуры Администрации городского округа Сызрань (далее – уполномоченный орган), ответственном за предоставление муниципальной услуги;

Местонахождение: 446001, Самарская область, город Сызрань, ул. Советская, 92

График работы: понедельник-четверг: с 08.00-17.00 ч., пятница: с 08.00-

16.00ч., обед с 12.00-12.48 ч.

Суббота, воскресенье - выходной день.

Телефон: (8464) 33-38-93, факс (8464) 33-28-68

Официальный сайт: <http://cult.syzran.ru>

Адрес электронной почты: culture.szr@mail.ru;

- в муниципальном бюджетном учреждении «Краеведческий музей городского округа Сызрань»;

Местонахождение: 446001, Самарская область, город Сызрань, пер. Достоевского, 34, ул. Свердлова, 2

График работы: вторник-четверг с 10.00-18.00 ч.;

пятница, суббота, воскресенье с 10.00-17.00 ч;

понедельник - выходной день.

Телефон: (8464) 98-45-92, 98-00-68

Официальный сайт: <http://skm1923.ru>

Адрес электронной почты: skm1923@yandex.ru;

- путем использования средств телефонной связи;

- в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет путем размещения информации об услуге в государственной информационной системе Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг» (pgu.samregion.ru) (далее – Портал);

- на официальном сайте Администрации городского округа Сызрань в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://adm.syzran.ru/>

-на официальном сайте МБУ «Краеведческий музей г. о. Сызрань» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://skm1923.ru>

Основными требованиями к предоставлению информации являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

1.4. Информация о местах нахождения, графике работы, контактных телефонах, официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет органа и учреждения, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее – орган и учреждение) представлены в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

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

1.4.1. Индивидуальное устное информирование (консультирование).

Индивидуальное устное информирование (консультирование)

осуществляется при обращении заявителей за информацией лично и (или) по телефону.

Устное индивидуальное консультирование заинтересованного лица сотрудником органа или учреждения происходит при непосредственном присутствии заинтересованного лица в помещении органа или учреждения в рабочее время, установленное в п. 1.3. настоящего Регламента.

Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица сотрудником органа или учреждения, осуществляющим индивидуальное консультирование лично (далее – сотрудник), не может превышать 10 минут.

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

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

Время консультации по телефону не должно превышать 10 минут.

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

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

1.4.2. Индивидуальное письменное информирование.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в т.ч. электронной, направления по факсу, а также в соответствующих разделах официальных сайтов органа и учреждений, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого заявителем.

Руководитель учреждения определяет исполнителя для подготовки ответа.

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

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

Информация по запросу в соответствующих разделах официальных

сайтов органа и учреждений размещается в режиме вопросов-ответов в течение 5 рабочих дней.

1.4.3. Публичное устное информирование.

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

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

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

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
номера кабинетов, где осуществляется прием и консультирование заявителей услуги, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование граждан;

адрес официального сайта органа и учреждения;

номера телефонов, адреса электронной почты сотрудников органа или учреждения;

перечень документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

порядок предоставления муниципальной услуги учреждением;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляемого муниципальную услугу, а также должностных лиц;

прейскурант платных (дополнительных) сервисных услуг;

выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги;

о проводимых выставках и экспозициях в рамках предоставляемой муниципальной услуги, времени проведения, содержания.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

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

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется:

в части информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги, а также контроля за деятельностью учреждений по предоставлению муниципальной услуги – Управление культуры Администрации городского округа Сызрань;

в части в публичного показа музейных предметов, музейных коллекций – муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей городского округа Сызрань».

Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- публичный показ музейных предметов, музейных коллекций;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги соответствует сроку действия входного билета, указанного в пункте 2.6 настоящего Регламента.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

2.5. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации («Российская газета» № 237, 1993);

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1 («Российская газета», № 248, 17.11.1992);

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

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.12.2011 № 832-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Собрание законодательства РФ, 02.05.2011, № 18, ст. 2679);

Закон Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в

Самарской области» («Волжская коммуна», № 64, 10.04.2002);

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Самарской области;

настоящий Регламент.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем

2.6. Для получения муниципальной услуги на платной основе требуется предоставление билета или экскурсионной путёвки, приобретаемых в кассе учреждения.

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

Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2.7. Документы и информация, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций и запрашиваются учреждением в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если заявитель не предоставил такие документы и информацию самостоятельно, отсутствуют.

2.7.1. Не допускается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо

подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными нормативными правовыми актами.

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента;
- неоднократные попытки механического воздействия на предметы, представленные на открытом хранении на выставке и экспозиции;
- состояние получателя услуги с признаками алкогольного, наркотического или иного вида опьянения;
- нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги.

2.10. Основаниями приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

2.11. Муниципальная услуга предоставляется на платной и бесплатной основе.

Порядок установления предельных цен (тарифов) на оплату муниципальных услуг утвержден Постановлением Администрации городского округа Сызрань Самарской области от 25.01.2012г. № 91 «Об утверждении Порядка определения платы для физических и юридических лиц за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности Муниципальных бюджетных учреждений городского округа

Сызрань, оказываемых ими сверх установленного муниципального задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного муниципального задания».

Муниципальная услуга предоставляется на частично платной либо бесплатной основе категориям граждан, имеющим право льготного получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и Самарской области.

На частично платной основе муниципальная услуга предоставляется следующим категориям граждан:

- учащиеся общеобразовательных школ, дневных отделений высших и средне-специальных учебных заведений;
- пенсионеры;
- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву.

На бесплатной основе муниципальная услуга предоставляется следующим категориям граждан:

- Герои Советского Союза, герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, награжденные орденом Трудовой Славы;
- участники Великой Отечественной войны, ветераны труда и лица, приравненные к ним;
- инвалиды I и II групп инвалидности, инвалиды с детства;
- дошкольники;
- дети – сироты, дети из многодетных семей.

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

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении заявителя не может превышать 15 минут.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы учреждения.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.14. Регистрация запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги не предусмотрена.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.15. Муниципальная услуга должна оказываться в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей услуги. Здания должны быть удобно расположены, с учетом доступности на общественном транспорте (10-минутная доступность от остановок общественного транспорта).

При предоставлении муниципальной услуги здание и прилегающая к нему территория должны иметь специальные приспособления и/или устройства для доступа маломобильных пользователей (пандусы, ориентирующие поручни, подъемные устройства, специальные указатели и т.п.).

В зимнее время за один час до начала мероприятия подходы к учреждению должны быть очищены от снега и льда.

При наличии технической возможности на прилегающей территории должна быть организована парковка автотранспорта не менее чем на 5 мест.

Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в помещение оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в помещение оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Помещения должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (световыми и акустическими), отвечающими санитарно-гигиеническим нормам и допустимым стандартным значениям физических величин на потребителя и обеспечивающими надлежащее качество обслуживания посетителей.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны

быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

В зимнее время должно быть обеспечено наличие гардероба для заявителей.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе возможность получения муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, снижение времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.16. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

удовлетворенность заявителей доступностью информации о муниципальной услуге;

удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги;

доля обоснованных жалоб, по которым принято положительное решение, от общего количества жалоб;

снижение времени ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата муниципальной услуги.

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

2.17. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется посредством обеспечения доступа заинтересованных лиц к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге и порядке ее оказания на интернет-сайтах органа и учреждения, оказывающего услугу.

Муниципальная услуга на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

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

3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:

предоставление билета либо прием заявки от группы физических лиц;
публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлено в виде блок-схемы в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

Предоставление билета либо прием заявки от группы физических лиц

3.2. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в кассу учреждения с целью приобретения билета или экскурсионной путёвки.

Заявка от группы физических лиц подается в ходе личного приема, посредством почты, в т.ч. электронной. Форма заявки приведена в приложении № 3 к настоящему Регламенту.

Заявка принимается должностным лицом учреждения, определенным руководителем учреждения.

При приеме заявки на предоставление муниципальной услуги соответствующее должностное лицо, определенное руководителем учреждения, проверяет правильность ее оформления и полноту заполнения.

На основе поданной заявки должностным лицом оформляется запись в «Журнале регистрации» с определением даты и времени предоставления муниципальной услуги, результатом данной административной процедуры является регистрация заявки. Предоставление билетов производится в кассе учреждения, предоставляющего услугу.

Учреждение самостоятельно определяет порядок реализации и цену билетов (уровень предельных цен (тарифов) на оплату муниципальной услуги и порядок их установления утвержден Постановлением Администрации городского округа Сызрань Самарской области от 25.01.2012г. № 91 «Об утверждении Порядка определения платы для физических и юридических лиц за оказание услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности Муниципальных бюджетных учреждений городского округа Сызрань, оказываемых ими сверх установленного муниципального задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного муниципального задания»).

Лицами, ответственными за реализацию входных билетов или экскурсионных путёвок, являются кассиры и заместители директора учреждения.

Результатом административной процедуры является предоставление билета или экскурсионной путёвки.

Срок выполнения данной процедуры не может превышать 15 минут.

Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций

3.3. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

Основанием для начала административной процедуры является наступление даты и времени проведения мероприятия.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется персоналом учреждения, а также силами других учреждений, на территории которых проводятся мероприятия, а также приглашенными музейными специалистами и научными работниками.

Предоставление муниципальной услуги проводится с выполнением следующих требований:

обеспечение выполнения основных действующих нормативных и методических документов по общим вопросам гигиены, в том числе:

«Гигиенических требований к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий» (СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03);

«Гигиенических требований к инсоляции и солнцезащите помещений жилых и общественных зданий и территорий» (СанПиН 2.2.1/2.1.1.1076-01);

обеспечение качества мероприятия, своевременного начала и завершения мероприятия.

Результатом административной процедуры является публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и исполнением специалистами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется Руководителем учреждения либо лицом, его замещающим.

4.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых и годовых планов работы учреждения) и внеплановыми.

4.3. Плановые проверки проводятся должностными лицами учреждения с периодичностью, определяемой индивидуальными правовыми актами учреждения (распоряжениями), но не чаще одного раза в год.

4.4. Внеплановые проверки проводятся должностными лицами учреждения по поручению руководителя учреждения по обращению заинтересованных лиц или в установленных законодательством случаях.

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

4.5. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение Управлением культуры Администрации городского округа Сызрань проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

4.6. Проверку полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица Управления культуры Администрации городского округа Сызрань, уполномоченные на осуществление контроля, на основании распоряжения Управления культуры Администрации городского округа Сызрань.

4.7. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах плановых и внеплановых проверок.

4.8. Периодичность плановых проверок устанавливается на основании планов работы. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексная проверка), или отдельные вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (тематическая проверка).

4.9. Внеплановые проверки проводятся по жалобам заявителей в установленном законодательством порядке.

4.10. Заявитель информируется о результатах проверки поданной им жалобы, а также о решениях, принятых по результатам проведенной проверки, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.11. По результатам проведения проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные лица несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.12. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.13. Должностное лицо учреждения, на которое возложено кадровое обеспечение деятельности, ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами учреждения служебных обязанностей.

4.14. Руководитель учреждения либо лицо, его замещающее, принимает меры в отношении таких должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.15. Контроль за исполнением Регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется посредством открытости деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб. Граждане могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворённости полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений Регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Регламентом.

4.16. Контроль за ходом предоставления муниципальной услуги может осуществляться путём получения необходимой информации лично во время приёма, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте, через официальный сайт учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, через единый портал государственных и муниципальных услуг, портал государственных и муниципальных услуг Самарской области.

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

Информация для заявителей о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу и (или) его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, а также должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами, а также локальными нормативными актами учреждения для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами, а также иными локальными нормативными актами учреждения для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами, а также иными локальными нормативными актами учреждения;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами, а также иными локальными нормативными актами учреждения.

Органы и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3. Жалоба может быть направлена:

в Управление культуры Администрации городского округа Сызрань по адресу: 446001, Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 92, тел. (8464) 33-38-93, факс (8464) 33-28-68; на адрес электронной почты: culture.szr.@mail.ru

в Администрацию городского округа Сызрань по адресу: 446001 Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 96

в Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей городского округа Сызрань» по адресу: 446001, Самарская область, г. Сызрань, пер. Достоевского, 34, тел.: (8464) 98-45-92, 98-00-68; на адрес

электронной почты: skm1923@yandex.ru

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

5.5. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Управление культуры Администрации городского округа Сызрань.

5.6. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала государственных и муниципальных услуг Самарской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя:

– в Администрации городского округа Сызрань, по адресу: Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 96;

– в Управление культуры Администрации городского округа Сызрань по адресу: 446001, Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, 92, тел. (8464) 33-38-93, факс (8464) 33-28-68; на адрес электронной почты: culture.szr.@mail.ru;

– в Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей городского округа Сызрань» по адресу: 446001, Самарская область, г. Сызрань, пер. Достоевского, 34, тел.: (8464) 98-45-92, 98-00-68; на адрес электронной почты: skm1923@yandex.ru;

– в сети «Интернет» на официальном сайте городского округа Сызрань <http://adm.syzran.ru/14>;

– на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru>;

– на портал государственных и муниципальных услуг Самарской области <http://uslugi.samregion.ru>

5.7. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, 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 (номера) контактного телефона, адрес (адреса) 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;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, Управление культуры Администрации городского округа Сызрань, жалобы от заявителя.

Сроки рассмотрения жалобы

5.8. Письменная жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если правовыми актами Правительства Российской Федерации для рассмотрения подобных жалоб не установлены более короткие сроки их рассмотрения.

Результат рассмотрения жалобы

5.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- об удовлетворении жалобы и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) должностного лица, что влечет принятие мер по устранению выявленных нарушений и привлечению виновных должностных лиц к ответственности;

- об отказе в удовлетворении жалобы.

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

Способы информирования заявителей о результатах рассмотрения жалобы

5.11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по его

желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Порядок обжалования решения по жалобе

5.12. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в судебном порядке.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.13. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.14. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, лично во время приёма, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте, на официальном сайте учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Самарской области.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Публичный показ музейных
предметов, музейных коллекций»

Местонахождение, справочные телефоны, адреса электронной почты,
график работы органа и учреждений, предоставляющих муниципальную
услугу

Управление культуры Администрации городского округа Сызрань

Адрес: 446001 Самарская обл., г. Сызрань, ул. Советская, 92

E-mail: culture.szr@mail.ru

Телефон: (8464) 33-38-93

Часы работы: понедельник - четверг с 8.00 – 17.00 ч.

пятница с 8.00 – 16.00 ч.

обед с 12 - 12.48 ч.

выходной день – суббота, воскресенье

Официальный сайт: <http://cult.syzran.ru>

Муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей городского
округа Сызрань» (МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»)

Адрес: 446001, РФ, Самарская обл., г. Сызрань, переулок Достоевского, 34

Часы работы:

вторник – четверг - с 10.00ч до 18.00ч, касса музея - с 10.00 ч. до 17.30 ч.,

пятница – воскресенье - с 10.00 ч. до 17.00 ч., касса музея- с 10.00 ч. до 16.30
ч., выходной день – понедельник

Телефон: (8464) 98-45-92, 98-52-19, факс (8464) 98-45-92

E-mail: skm1923@yandex.ru

Официальный сайт: skm1923@yandex.ru

Филиал - Выставочный зал:

Адрес: 446001, РФ, Самарская обл., г. Сызрань, ул. Свердлова, 2

Часы работы:

вторник – четверг- с 10.00 ч. до 17.00 ч.

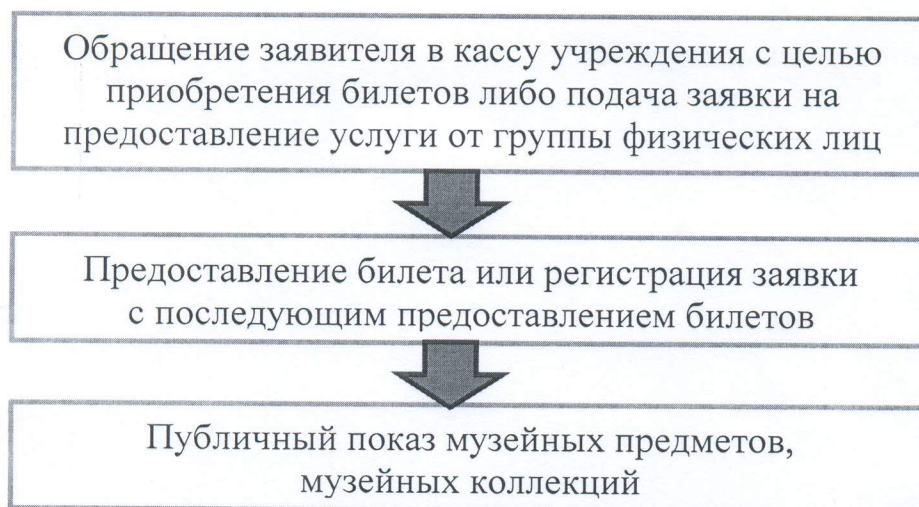
пятница - суббота - с 10.00 ч. до 16.00 ч.

выходной день – воскресенье, понедельник

Телефон: (8464) 98-00-68

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

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций



Приложение №3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов,
музейных коллекций»

Директору
МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»

ЗАЯВКА
на получение муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

Просим организовать

вид предоставляемой услуги (ЭКСКУРСИЯ, ПОСЕЩЕНИЕ ВЫСТАВКИ, УЧАСТИЕ
В МЕРОПРИЯТИИ)

время и место организации данной услуги

К данной заявке необходимо приложить:

- Ф.И.О. контактного лица (руководителя группы, классного руководителя);
- контактный телефон (телефон для связи)

" _____ " _____ 20 _____ г.

Подпись _____