**Проект**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Музейное обслуживание населения Осинского муниципального района»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения Осинского муниципального района (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2.** Наименование муниципальной услуги - музейное обслуживание населения муниципального образования «Осинский район» (далее услуга).

**1.3.** Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление  услуги:

- Конституция РФ;

- Федеральный закон от 26 мая 1996 г. N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 25 июня 2002 г. N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации"

- Постановление Правительства РФ от 12 февраля 1998 г. N 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

- «Постановление Правительства РФ от 12 ноября 1999 г. N 1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

- «Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 18 января 2007 г. N 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

- Закон Иркутской области от 18 июля 2008 г. N 45-ОЗ «О музейном деле в Иркутской области» (Текст Закона опубликован в газете "Областная" от 25 июля 2008 г. N 82(357));

- Устав муниципального образования «Осинский район»–

- Устав муниципального  казённого учреждения культуры «Осинский районный историко- краеведческий музей» муниципального образования «Осинский район».

**1.4.** Учреждение, непосредственно предоставляющее муниципальную услугу (далее – учреждение).

Муниципальное  казённое учреждение культуры «Осинский районный историко- краеведческий музей» муниципального образования «Осинский район», расположенное по адресу: Иркутская область, Осинский район, с. Оса, ул. Свердлова, 86

**1.5.** Получатели услуги – физические и юридические лица. Дети младше 7 лет - в сопровождении совершеннолетних лиц.

**1.6.** Заявители услуги - физические и юридические лица.

**1.7.** Административная процедура – это последовательность действий учреждения  при предоставлении  услуги.

**1.8.** В ходе предоставления  услуги осуществляется взаимодействие учреждения с:

- Министерством культуры и архивов   Иркутской области;

- Администрацией Муниципального образования «Осинский район»;

-  МКУ «Управление культуры» муниципального образования «Осинский район»;

- физическими лицами и организациями различных форм собственности;

- средствами массовой информации.

**1.9.**Внастоящем Административном регламенте используются следующие понятия:

- **культурные ценности** - предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры и относящиеся к категориям, определенным в статье 7 Закона Российской Федерации "О вывозе и ввозе культурных ценностей";

- **музейный предмет** - культурная ценность, качество либо 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;

- **музейный фонд** - совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных настоящим Федеральным законом;

- **музей** - некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций, а также для достижения иных целей, определенных настоящим Федеральным законом;

- **хранение** - один из основных видов деятельности музея, предполагающий создание материальных и юридических условий, при которых обеспечивается сохранность музейного предмета и музейной коллекции;

- **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.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

**2.1.** Наименование муниципальной услуги: «Музейное обслуживание населения Осинского муниципального района»

**2.2.** Наименование учреждения указывающего муниципальную услугу: Муниципальное казённое учреждение культуры «Осинский районный историко- краеведческий музей».

**2.3.** Результат предоставления услуги: Доступ получателей услуги в экспозиционные залы, участие в проводимых учреждением мероприятиях, осмотр выставок и экспозиций.

**2.4.** Срок предоставления услуги: экскурсии начинаются в течение 10-15 минут с момента формирования группы, время экскурсии 30-60 минут, индивидуальное посещение доступ в течение 5 минут срок в рамках рабочего времени учреждения не ограничен.

**2.5.** Правовые основания для оказания услуги: Устав МКУК «ОРИКМ», настоящий регламент.

**2.6.** Перечень документов для получения услуги: лицам не входящим в льготные категории (бесплатное посещение учреждения, посещение музея по сниженной цене) купленный билет, лицам имеющим право на льготы документ, подтверждающий это право. Школьники от 14 до 18 лет паспорт. Лица старше 18 лет обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам студенческий билет или аналогичный документ, инвалидам свидетельство об инвалидности или аналогичный документ.

Иные документы, в том числе предъявляемые по желанию не требуются.

 **2.7.** Исчерпывающий перечень отказа в приеме документов: подобных оснований нет.

 **2.8.** Исчерпывающий перечень отказа в предоставлении услуги: 1. Слишком позднее обращение (10 и менее минут до окончания времени работы учреждения), обращение льготного посетителя в неустановленный день, отказ посетителя не имеющего права на льготы оплатить услуги.

**2.9.** Стоимость услуг устанавливается в 50 рублей, стоимость услуг может быть пересмотрена в начале каждого календарного года в январе месяце, (в другое время пересмотр стоимости услуг запрещен). при этом в настоящий регламент вносятся соответствующие изменения.

**2.10.** Максимальный срок ожидания в очереди не может превышать 15 минут.

**2.11.** Запрос о предоставлении услуги регистрируется в течение 10 минут с момента обращения

**2.12.** Экспозиционные залы должны быть убраны, в них должен выдерживаться температурный режим. Экспозиционные залы должны быть доступны для любых посетителей, в том числе посетителей инвалидов, (невысокие покатые пороги, достаточная для проезда коляски ширина дверных проемов). Информационные стенды должны быть расположены в общедоступном месте и содержать информацию: о графике работы учреждения, текущих выставках и экспозициях, намечаемых массовых мероприятиях, стоимость услуг, категории льготников и порядок получения льготы. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном здании и (или) помещении, территориально доступном для населения, обеспеченного средствами коммунально-бытового обслуживания, свободными подходами и подъездами для транспорта. Площадь, занимаемая учреждением должна обеспечивать размещение работников и получателей услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами. Оказание услуги предусматривает обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

**2.13.** Показателем доступности услуг учреждения является количество посетителей в определенный период (месяц, год).

**2.14.** В электронной форме доступна информация об учреждении, электронная покупка билетов не производится.

**2.15.**Услуга  предоставляется бесплатно:

- получателям услуги – участникам Великой Отечественной Войны и труженикам тыла;

- получателям услуги, не достигшим возраста 18 лет –  последний вторник месяца;

- получателям услуги - детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей.

- получателям услуги лицам старше 18 лет обучающимся по основным профессиональным образовательным программам последний четверг месяца

**2.16.**Услуга  предоставляется с 50% скидкой - получателям услуги – инвалидам.

**3. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРАВИЛАХ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

**3.1.** Информация о месте нахождения, номерах телефонов для справок учреждения, предоставляющего услугу.

**3.1.1.** Информация, предоставляемая об услуге, является открытой и общедоступной.

**3.1.2.** Информационное обеспечение по предоставлению услуги осуществляется учреждением самостоятельно.

**3.1.3.** Для получения информации об услуге заинтересованные лица вправе обратиться:

- в устной форме лично в  учреждение;

- по телефону 31-2-54 в учреждение;

**3.1.4.** Основными требованиями к информированию являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информации;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

**3.1.5.** Информирование организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;

- публичное информирование.

**3.1.6.** Информирование проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования;

- с привлечением средств массовой информации, радио, телевидения, размещения информации на интернет-сайтах в сети Интернет, путем использования информационных стендов, выпуска брошюр, буклетов, каталогов листовок, памяток.

**3.1.7.** Индивидуальное устное информирование осуществляется сотрудниками  учреждения при обращении заинтересованных лиц:

- при личном обращении;

- по телефону.

Сотрудник учреждения, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости - с привлечением других специалистов. Время ожидания  при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого заинтересованного лица сотрудник учреждения осуществляет не более 15 минут.

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

Звонки по вопросу информирования о порядке предоставления  услуги принимаются в соответствии с графиком работы  учреждения. Разговор не должен продолжаться более 15 минут.

**3.1.8.**Индивидуальное письменное информирование при обращении заинтересованных лиц осуществляется путем почтовых отправлений.Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией). Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации  обращения.

**3.1.9.** Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации, радио, телевидения (далее - СМИ).

**3.1.10.** Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на интернет-сайтах в сети Интернет, путем использования информационных стендов, размещающихся в учреждении, выпуска брошюр, буклетов, каталогов листовок, памяток.

Информационные стенды в учреждении, оборудуются в доступном для заинтересованных лиц месте и содержат следующую обязательную информацию:

- наименование и адрес, номера телефонов учреждения;

- процедуру предоставления  услуги в текстовом виде;

- перечень документов необходимых для получения услуги;

- график работы учреждения;

- основания отказа в предоставлении  услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействий должностного лица, сотрудника  учреждения.

**3.2.**Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения заинтересованных лиц.

Должностное лицо (сотрудник) учреждения, осуществляющее прием и консультирование (по телефону или лично), отвечающее за подготовку на письменное обращение,  должно корректно и внимательно относиться к лицам, обратившимся по вопросу предоставления услуги, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления услуги (по телефону или лично) сотрудник учреждения  должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, наименование  учреждения.

В конце информирования должностное лицо (сотрудник) учреждения,  осуществляющее прием и консультирование (по телефону или лично), отвечающее за подготовку на письменное обращение, должно кратко подвести итог  и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

**4. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

**4.** Последовательность административных процедур .

Предоставление услуги  включает в себя следующие административные процедуры:

-обращение заинтересованного лица за получением услуги в учреждение;

- прием письменного или устного запроса об оказание услуги и согласование сроков предоставления услуги;

- оплата услуги (за исключением случаев, когда услуга предоставляется бесплатно);

- оформление в установленном порядке документов на право получения  услуги;

- непосредственное предоставление услуги;

- фиксация предоставления услуги.

**4.1.** Обращение заинтересованного лица за получением услуги в учреждение.

**4.1.1.**Заинтересованные лица обращаются за получением услуги в учреждение,  в рабочие дни и часы согласно графику работы:

                          Понедельник -пятница

                          С 9-00 до 17-00 часов

**4.1.2.**Заявители услуги – физические лица обращаются за предоставлением услуги в форме проведения экскурсии, предоставления консультаций по вопросам профиля учреждения, путём устного запроса. Получатели услуги – физические лица обращаются за предоставлением  услуги в иных формах, указанных в настоящем Регламенте,  путём письменного запроса в произвольной форме. Получатели услуги – юридические лица обращаются за предоставлением  услуги  путём письменного запроса в произвольной форме.  При наличии права на получение услуги со скидкой или бесплатно получатели услуги представляют  документы, подтверждающие такое право.

**4.2.** Прием письменного или устного запроса об оказание услуги и согласование сроков предоставления услуги.

**4.2.1.** В ходе приема письменного или устного запроса об оказание услуги должностное лицо (сотрудник)  учреждения,  осуществляющий прием, проводит рассмотрение устного или письменного запроса, проверяет документы на право получения услуги со скидкой или бесплатно, и согласовывает сроки предоставления услуги.

**4.2.2.**При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов на право получения услуги со скидкой или бесплатно требованиям действующего законодательства, должностное лицо (сотрудник)  учреждения, осуществляющий прием, уведомляет заявителя услуги о наличии препятствий для получения льготы на получение услуги и объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах.

**4.2.3.**Предоставление   услуги  осуществляется в течение всего календарного года, на основании Устава и планов деятельности учреждения.

**4.2.4.** В зависимости от пожеланий получателя  услуги и режима работы учреждения и выставок, услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный по согласованию между получателем услуги и учреждением.

**4.3.** Оплата услуги (за исключением случаев, когда услуга предоставляется бесплатно).

**4.3.1.**Получатели услуги – физические лицаоплачивают услугу наличным расчётом в кассу учреждения, приобретая билет.Получатели услуги**–**юридические лица оплачивают услугу безналичным расчётомпутём перечисления на счёт учреждения.Получатели услуги**–**юридические лица могут оплатить услугу наличным расчётом в кассу учреждения, приобретая билеты.

**4.4.** Оформление в установленном порядке документов на право получения  услуги.

**4.4.1.** Получателям услуг, оплатившим услуги наличным расчётом в кассу учреждения, должностным лицом (сотрудником) учреждения выдаётся билет установленной формы (входной, экскурсионный), квитанция об оплате, являющиеся документами на право получения услуги. Оплата услугу безналичным расчётомпутём перечисления на счёт учреждения осуществляется на основании счёта, счёта-фактуры и акта оказанных услуг, подписанных получателем услуги и учреждением. Документом на право получения услуги при оплате безналичным расчётом является платёжное поручение на оплату услуги.

**4.5.**Непосредственное предоставление услуги.

**4.5.1.**Услуга может быть оказана в следующих формах:

- организация экскурсий, в том числе выездных;

- организация экспозиций, выставок, выставок-продаж, в том числе выездных;

- организация работы с материалами фондов учреждения;

- выдача по запросу получателя услуги документа во временное пользование;

- выдача по запросу получателя услуги копий документов;

- оказание методической помощи;

- предоставление консультаций по вопросам профиля учреждения;

- проведение лекций, в том числе выездных;

- организация в учреждении деятельности кружков, различных любительских объединений художников, фотографов, народных умельцев;

- проведение  конференций, семинаров, музейных уроков, интерактивных программ, праздничных мероприятий, иных культурно-массовых мероприятий;

- организация совместной работы с научными и образовательными учреждениями, а также учреждениями культуры;

- продажа картин, сувениров, фотографирование;

- историко-краеведческая работа, оказание методической помощи в работе школьных и общественных музеев.

**4.5.2.** Учреждение обеспечивает доступ  к предметам материальной и нематериальной культуры (музейные коллекции, предметы), находящимся в  фондах учреждения через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги).

**4.5.3.** Экспозиции в учреждении должны быть обеспечены пояснительным материалом. Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ  к культурным ценностям, находящихся в фондах учреждения. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов.

**4.5.4.**Организация разноплановых  выставок должна обеспечивать привлечение получателей услуг разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах учреждения предметов.

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

**4.5.6.** Размещение предметов и доступ получателей услуги должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения  и демонстрации предметов, а так же по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

**4.5.7.** Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по  следующим основаниям:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

- нахождение музейного предмета в хранилище  учреждения;

- нахождение музейных предметов в оформлении передвижных выставок на основании плана комплектования фондов.

**4.5.8.**Получатель услуги вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать помещения учреждения для осмотра экспозиций. Дети младше 7 лет могут получить  услугу  только в сопровождении совершеннолетних лиц.

**4.5.9.**Получатель  услуги , ознакомившись с возможностями доступа к  музейному  или выставочному фонду на доске объявлений учреждения или у должностного лица (сотрудника) учреждения, выбирает наиболее удобный для него вид: индивидуальный осмотр выставок или в сопровождении экскурсовода. Получателю услуги предоставляется возможность самостоятельного осмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда получателем услуги был заявлен осмотр экспозиции, выставки с экскурсоводом.

**4.5.10.** Ответственными за  предоставление   услуги  являются должностные лица (сотрудники)  учреждения - лекторы-экскурсоводы,  музейные  смотрители и др., перечень которых утвержден приказом по учреждению.

**4.5.11.** Должностные лица (сотрудники)  учреждения  обязаны давать ответы на все дополнительные вопросы получателей  услуги , возникающие в связи с представлением и описанием  музейных  и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии, и компетенции учреждения).

**4.5.12.** Экскурсионная группа должна составлять не менее 5 человек и не более 25 человек. Перед началом экскурсии группа должна ознакомиться с Правилами поведения в учреждении, размещенными на информационном стенде.

**4.5.13.** Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной  сигнализации, маркировки музейных предметов, автоматической системы пожаротушения, опечатывание витрин и фондохранилищ.

**4.5.14.** Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в порядке, установленном действующим законодательством.

**4.5.15.** Создание непрерывного мониторинга фондов учреждения должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать  созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов.

**4.5.16.** Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически; может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а так же культурной и художественной ценности по решению экспертной фондово-закупочной комиссии.

**4.6.**Фиксация предоставления услуги.

**4.6.1.**Сведения об оказании услуги фиксируются в журнале учёта мероприятий и экскурсий. Получатели услуги могут отставить в книге отзывов учреждения свои отзывы о предоставлении услуги.

**4.7.** Основания для отказа в предоставлении услуги.

- невыполнение получателем услуги условий  предоставления   услуги;

-  отсутствие у получателя услуги документов для получения услуги предусмотреным настоящим Регламентом;

- нарушение получателем услуги Правил пользования музеем;

- причинение получателем услуги ущерба учреждению;

- нарушение сроков оплаты услуги;

- нарушение условий соглашения по совместной работе учреждения и  научных, образовательных учреждений и учреждениями культуры;

- отсутствие у учреждения ресурсов для предоставления   услуги.

**4.8.** Предоставление  услуги может быть приостановлено учреждением в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

**5. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ**

**УСЛУГИ**

**5.**Контроль за предоставлением  услуги осуществляется  МКУ «Управление культуры».

**5.1.** Мероприятия по контролю за предоставлением  услуги проводятся в форме проверок. Проверки проводятся на основании приказа Начальника МКУ «Управление культуры».

**5.1.1.**Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

**5.1.2.** Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий МКУ «Управление культуры» на текущий год.

**5.1.3.** Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в МКУ «Управление культуры» обращений физических или юридических лиц с заявлениями (жалобами) на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

**5.1.4.** При проведении мероприятия по контролю у учреждения могут быть затребованы следующие документы и материалы:

- документы, регламентирующие структуру управления деятельностью учреждения;

- документы, регламентирующие деятельность структурных подразделений учреждения;

- документы, устанавливающие правила пользования музеем;

- документы, регламентирующие предоставление платных услуг;

- документы, регламентирующие деятельность общественных (в том числе детских и молодежных) организаций (объединений), не запрещенную законом;

- иные локальные акты, изданные в пределах компетенции учреждения.

**5.1.5.** Результаты проверки доводятся до учреждения в письменной форме.

**5.2.** Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений настоящего Регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**6. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ**

**6.1.** Право на обжалование действий (бездействий), должностного лица либо сотрудника  учреждения или МКУ «Управление культуры», принимаемого им решения при предоставлении услуги,  имеют заявители (получатели) услуги.

**6.2.** Действия (бездействия) должностного лица либо сотрудника  учреждения или МКУ «Управление культуры», принимаемые им решения,  могут быть обжалованы в досудебном порядке.

**6.3.** Для обжалования в досудебном порядке заявитель подает письменное заявление (жалобу) в учреждение или МКУ «Управление культуры» по почте, либо путем доставления заявителем (представителем заявителя) по месту поступления,  в котором в обязательном порядке указывает:

-   наименование органа,  в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица,  либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество заявителя (последнее при наличии);

- адрес (почтовый), по которому должен быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, контактный телефон (при его наличии);

- суть предложения, заявления (жалобы);

- личную подпись и дату.

В случае необходимости   подтверждения своих доводов, заявитель прилагает к заявлению (жалобе) документы и материалы, либо их копии. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения заявления (жалобы).

**6.4.** Прием поступающей корреспонденции по досудебному обжалованию осуществляет секретарь (сотрудник) учреждения или МКУ «Управление культуры»,  в обязанности  которого входит прием поступающей корреспонденции.

**6.5.** Секретарь (сотрудник) учреждения или МКУ «Управление культуры»,  в обязанности  которого входит прием поступающей корреспонденции), обязан:

- зарегистрировать жалобу (заявление);

- направить заявление (жалобу) руководителю, вышестоящему должностному лицу, в зависимости, в чей адрес обращается заявитель (период исполнения процедуры – в течение рабочего дня).

**6.6.** Заявления (жалобы), поступившие после 16-00, регистрируются и передаются на рассмотрение на следующий рабочий день после поступления.

**6.7.** Учреждение, МКУ «Управление культуры»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления (жалобы), в случае необходимости - с участием заявителя;

- запрашивает необходимые для рассмотрения заявления (жалобы) документы и материалы;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- дает письменный ответ по существу поставленных в заявлении (жалобе) вопросов;

- уведомляет заявителя о направлении его заявления (жалобы) на рассмотрение в подведомственный орган или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией.

**6.8.** Начальник МКУ «Управление культуры» отказывают в рассмотрении заявления (жалобы):

- если имеется вступившее в законную силу принятое по заявлению (жалобе) с теми же лицами, о том же предмете и по тем же основаниям решение, определение о прекращении производства по заявлению (жалобе) либо об утверждении мирового соглашения суда общей юрисдикции, арбитражного суда;

- если в заявлении (жалобе) содержится нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

Если в заявлении (жалобе) не указаны фамилия, имя, отчество заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на заявление (жалобу) не дается.

Если в заявлении (жалобе) заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в заявлении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, о чём уведомляется заявитель.

Если ответ по существу поставленного в заявлении (жалобе) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в этом случае заявителю, направившему заявление (жалобу), сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

**6.9.**Заявление(жалоба)  возвращается подавшему его заявителю в случае:

- если заявление (жалоба) не подписана, либо подписана лицом, не имеющим права ее подписывать;

- если текст заявления (жалобы) не поддается прочтению.

После устранения указанных выше недостатков, заявление (жалоба) может быть подана в установленном Регламентом порядке.

**6.10.** Руководитель учреждения или Начальник МКУ «Управление культуры» обязан в срок, не превышающий 15 дней с момента получения заявления (жалобы):

- принять заявление (жалобу) к рассмотрению;

- мотивированно отказать в принятии заявления (жалобы);

- разрешить вопросы, поставленные в заявлении (жалобе);

- направить ответ заявителю о принятом решении по заявлению (жалобе).

Срок рассмотрения заявления (жалобы) может быть увеличен, если потребуется дополнительная проверка или возникнет необходимость запросить дополнительные документы.

Запрещается направлять заявление (жалобу) на рассмотрение должностному лицу, либо сотруднику  учреждения» действие (бездействие), решение которого обжалуется, если иное не установлено действующим законодательством

**6.11.** Результатом досудебного обжалования является ответ на заявление (жалобу), который подписывается соответствующим руководителем, либо уполномоченным на то лицом. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в жалобе, либо выдаётся заявителю (его представителю) лично под роспись. Полномочия представителя заявителя должны быть оформлены  в порядке, установленном законодательством.

6.12. МКУ «Управление не вправе требовать от заявителя иные документы чем установленные в пункте 6.9. настоящего регламента после первоначального отказа за исключением:

-изменения требований нормативно правовых актов касающихся предоставления данной услуги, после подачи заявителем жалобы;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении услуги

- истечения срока действия документов представленных заявителем

- выявления факта ошибочного или противоправного действия должностного лица

учреждения или МКУ «Управление культуры»

6.13. В случае требования у заявителя документов или информации предоставление которых не предусмотрено действующим законодательством, он вправе обжаловать данные действия методом письменного или устного обращения к начальнику МКУ «управление культуры».

6.14. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю МКУ «Управление культуры» дается полная информация о предпринимаемых действиях с целью устранения нарушения, приносятся письменные извинения, а также дается информация о дальнейших действиях для получения услуги.

 6.15. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные объяснения о причинах отказа, а также разъясняется порядок обжалования данного решения

6.16. Жалобы на отказ специалиста учреждения, в приеме документов у заявителя, либо в исправлении ошибок и опечаток, либо на нарушение срока исправлений данных ошибок составляет 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

6.17. Сотрудник МКУ «управление культуры», либо начальник МКУ «Управление культуры» обнаружив при рассмотрении жалобы заявителя признаки административного нарушения или преступления, обязан незамедлительно направить материалы по данной жалобе в прокуратуру Осинского района.

**6.18.** При судебном порядке обжалования действий (бездействий), должностного лица либо сотрудника  учреждения или Администрации Муниципального образования «Осинский район», принимаемого им решения, сроки обжалования и юрисдикция суда, в который подается соответствующее заявление, устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**7.1.** Настоящий Регламент при предоставлении  услуги является обязательным для учреждения и Администрации Муниципального образования «Осинский район».

**7.2.** По вопросам, которые не урегулированы настоящим Регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься муниципальные правовые акты, локальные акты учреждения и Администрации Муниципального образования «Осинский район». Локальные акты учреждения и Администрации Муниципального образования «Осинский район» не могут противоречить положениям настоящего Регламента.

**7.3.** Внесение изменений в настоящий Регламент производится в порядке, установленном для этого действующим законодательством.