

УТВЕРЖДЕН
приказом муниципального
бюджетного
учреждения культуры
«Староминский
историко-краеведческий
музей»
муниципального образования
Староминский район
от «31» января 2012 г. № 28

РЕГЛАМЕНТ

**муниципального бюджетного учреждения культуры
«Староминский историко-краеведческий музей»
муниципального образования Староминский район
по предоставлению муниципальной услуги
«Публичное представление музейных предметов и коллекций»**

I. Общие положения

1.1. Регламент предоставления муниципальной услуги разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания муниципальным бюджетным учреждением культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц муниципального учреждения при оказании муниципальной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:

Муниципальная услуга, потребители муниципальной услуги, стационарная экспозиция, временная выставка, музейная коллекция, музейный предмет; структурные подразделения.

Муниципальная услуга – деятельность учреждения культуры, влекущая за собой возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением гражданина, организации (заявителя) или без такового, осуществляемая в непосредственном взаимодействии с получателем услуги.

Структурное подразделение – официально выделенная часть учреждения вместе с относящимися к ней работниками, выполняющими установленный круг обязанностей и отвечающих за выполнение возложенных на них задач.

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.

Экспозиция стационарная – экспозиция, созданная для длительной эксплуатации и не предполагающая перемещения с одного места на другое. К экспозиции такого рода не предъявляются требования быстроты и легкости монтажа и демонтажа, транспортабельности.

Выставка временная – музейная экспозиция, имеющая временный характер, или регулярно сменяющийся состав экспонатов. Такая выставка может быть стационарной, либо передвижной.

1.3. Предоставление муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций» осуществляется в соответствии с:

– Федеральным законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и

Верховного Совета Российской Федерации от 19 ноября 1992 г., N 46, ст. 2615);

– Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (опубликован в "Российской газете" от 4 июня 1996 г., в Собрании законодательства Российской Федерации от 27 мая 1996 г. N 22, ст. 2591);

– Указом Президента РФ от 23 мая 1996 г. №769 «Об организации подготовки государственных минимальных социальных стандартов для определения финансовых нормативов формирования бюджетов Российской Федерации и местных бюджетов»;

– Указом Президента РФ от 05.05.1992 №431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей» (с изменениями от 25.02.2003 г.);

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации» (опубликован в "Российской газете" от 5 марта 1998 г., в Собрании законодательства Российской Федерации от 23 февраля 1998 г., N 8, ст. 949);

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (опубликован в Собрании законодательства Российской Федерации от 22 ноября 1999 г., N 47, ст. 5702);

– Законом Краснодарского края от 3 ноября 2000 года «О культуре» (опубликован в газете "Кубанские новости", №217 от 21 ноября 2000 г.);

– Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1264-КЗ "О государственной политике в сфере сохранения и развития традиционной народной культуры в Краснодарском крае" (опубликован в газете "Кубанские новости", N102 от 5 июля 2007 г.);

– Кодексом об административных правонарушениях.

1.4. Оказание муниципальной услуги в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район осуществляется следующими сотрудниками:

Научный сотрудник

Главный хранитель фондов.

1.5. При оказании муниципальной услуги муниципального бюджетного учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район осуществляет взаимодействие с:

– отделом культуры и искусства администрации муниципального образования Староминский район.

1.6. Оказание муниципальной услуги включает в себя:

– выполнение уставной деятельности и обязательств перед учредителем и населением в части пунктов Раздела 2 «Цели и предмет деятельности Учреждения», содержащихся в Уставе (новая редакция) муниципального бюджетного учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район (утверждены постановлением администрации муниципального образования Староминский район от 05.07. 2011 г. № 1156) (**Приложение №1**).

– реализацию перспективных планов музея;

– популяризацию музейными средствами культурного наследия Кубани, презентацию и рекламно-просветительские акции музейных фондов муниципального бюджетного учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район.

1.7. Потребителями муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций» муниципального бюджетного учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район являются жители и гости Краснодарского края:

1.8. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является: Обеспечение доступа к культурным и музейным ценностям и информационным ресурсам различных групп граждан.

Реализация музеем своих функций;

Выполнение музеем плановых мероприятий и показателей.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций» утвержден Приказом отдела культуры и искусства администрации муниципального образования Староминский район от 18 июня 2010 года № 19-д "Об утверждении административного регламента на предоставление муниципальных услуг муниципальными учреждениями муниципального образования Староминский район»; Приказом отдела культуры и искусства администрации муниципального образования Староминский район от 23 декабря 2010 года № 39-д "Об утверждении перечня муниципальных услуг (работ) оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями культуры подведомственными отделу культуры в качестве основных видов деятельности»

2.2. Порядок информирования о муниципальной услуге.

2.2.1. Сведения о предоставлении муниципальной услуги «Публичное представление музейных предметов и коллекций» муниципального бюджетного учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский

район носят открытый, общедоступный характер и предоставляются (доступны) всем заинтересованным лицам.

2.2.2. Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется:

- а) непосредственно на информационных стендах в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район;
- б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет на сайтах, публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

Местонахождение муниципального бюджетного учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район: 353600, Краснодарский край, станица Староминская, Красная, 18

Контактный телефон (телефон для справок): (86153) 5-78-76

Сведения о местонахождении, контактных телефонах и Интернет-сайтах муниципальных органов, с которыми учреждение взаимодействует при оказании муниципальной услуги физическим и (или) юридическим лицам размещаются в приложении к настоящему регламенту в табличном виде

(Приложение №2)

2.2.3. Сведения о номерах телефонов для справок (консультаций) по вопросам предоставления муниципальной услуги муниципального бюджетного учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район размещаются на Интернет-сайтах 5-78-76,

на переносных информационных стендах в станице Староминской в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район по ул. Красная, 18 и внутри данного помещения.

Сведения о графике (режиме) работы и времени приема посетителей муниципального бюджетного учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район сообщаются по телефону 5-78-76.

2.2.4. Информация о графике (режиме) работы и о процедуре оказания муниципальной услуги сообщается по номеру телефона для справок (консультаций), а также размещается в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.).

2.2.5. На информационных стендах в помещении муниципального бюджетного учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» муниципального образования Староминский район по адресу станция Староминская, улица Красная, 18 размещается следующая информация:

- а) текст регламента с приложениями (полная версия на информационных стендах);
- б) блок-схемы предоставления муниципальной услуги и краткое описание порядка оказания муниципальной услуги (**Приложение №3**);
- в) перечни документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;
- г) образцы оформления документов необходимых для оказания муниципальной услуги;
- д) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов организаций в которых заявители могут получить документы, необходимые для оказания муниципальной услуги;
- ж) режим работы муниципальных учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- з) таблица сроков исполнения муниципальной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных процедур оказания муниципальной услуги, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания);
- и) порядок информирования о ходе оказания муниципальной услуги;
- к) порядок получения консультаций;
- л) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, оказывающих муниципальную услугу.

2.2.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения потребителей специалисты муниципального учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2.7. Информирование о ходе оказания муниципальной услуги осуществляется специалистами муниципального учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» при личном контакте с потребителями, с использованием средств Интернета, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты, а также посредством организации рекламно-информационного пространства.

2.2.8. Потребитель с учётом графика (режима) работы муниципального учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» имеет право на получение сведений о прохождении процедур по оказанию государственной услуги при помощи:

Контактный телефон (телефон для справок): (86153) 5-78-76

или посредством личного посещения муниципального учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей»

2.2.9. Консультации (справки) по вопросам оказания муниципальной услуги предоставляются специалистами муниципального учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей», оказывающими муниципальную услугу. Время предоставления услуги не должно полностью совпадать с рабочим временем потребителей услуги.

2.2.10. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- а) составу документов, необходимых для получения муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- б) источникам получения документов, необходимых для получения муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- в) режиму работы учреждения, предоставляющего услугу;
- г) перечню мероприятий, характеризующих услугу в качественном и количественном отношении;
- д) месту, времени и цене мероприятия;
- е) сроков оказания муниципальной услуги;
- ж) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальной услуги;
- з) иным вопросам, связанным с порядком оказания муниципальной услуги.

2.3. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Для получения муниципальной услуги потребитель представляет следующие документы:

Физическое лицо, не обладающее льготным статусом, предъявляет приобретенный в кассе учреждения билет установленного образца, путевку на экскурсионное обслуживание.

Лицо, обладающее правом на льготный режим пользования услугой, предъявляет приобретенный в кассе учреждения льготный билет установленного образца, путевку на экскурсионное обслуживание, полученные на основании документа, дающего право на льготное обслуживание.

Юридические лица для предоставления муниципальной услуги подают коллективные заявки (см. **Приложение №4**) на имя директора МУК «Староминский историко-краеведческий музей» или учредителя – администрации муниципального образования Староминский район. Заявка должна быть оформлена на фирменном бланке учреждения за подписью руководителя или иного правомочного лица и зарегистрирована (за

отсутствием фирменного бланка заявка заверяется печатью или штампом учреждения). К заявке прилагается список потребителей услуги.

В случае размещения временной (передвижной) выставки за пределами МУК «СИКМ» потребитель – юридическое лицо заключает договор с МУК «СИКМ» (**Приложение №5**).

Требовать от потребителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим пунктом регламента, запрещается.

2.3.2. Адреса, режим работы и время приема потребителей в структурных подразделениях муниципального учреждения, последовательность их посещения потребителем муниципальной услуги:

Последовательность потребления услуги (**Приложение №6**) физическим лицом, не обладающим льготным статусом, определяется режимом работы МУК «СИКМ». Стационарные экспозиции, функционирующие на территории МУК «СИКМ» доступны для потребителя по адресам: станция Староминская, Красная, 18. Режим работы учреждения: 8.00 – 17.00, время приема потребителей: 8.00 – 16.30. Выходной день – суббота, воскресенье, в случае работы в залах музея привозной выставки, музей работает с одним выходным или без выходных дней (по приказу директора), с предоставлением дежурному сотруднику отгула за работу в выходные дни.

Юридические лица подают заявку директору. В случае положительного рассмотрения заявки, дается поручение сотрудникам для предоставления муниципальной услуги. В случае невозможности научным сотрудником обслужить потребителя, услуга предоставляется главным хранителем фондов (см. перечень в п. 1.4).

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов МУК «СИКМ» устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

2.3.3. Сроки ожидания при оказании муниципальной услуги в МУК «СИКМ» составляют:

Физическое лицо получает муниципальную услугу в соответствии с графиком работы учреждения незамедлительно по предъявлению приобретенного билета.

Срок ожидания юридическим лицом возможности удовлетворения услуги после подачи им заявки составляет не более 1 рабочего дня

Срок ожидания оказания муниципальной услуги юридическим лицом по договору о творческом и ином сотрудничестве (предмет которого соответствует содержанию данного регламента) определяется в каждом конкретном случае, но не должен превышать 1 календарного месяца.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Если заявка на получение муниципальной услуги оформлена неправильно.

Если запрос на оказание противоречит графику работы учреждения и не представляется возможным сделать исключение.

В случае, если запрос (заявка) на предоставление услуги не соответствует профилю учреждения и перечню имеющихся в наличии экспозиций и выставок.

Отсутствие у потенциального потребителя услуги приобретенного билета.

Нарушение потребителем правил пожарной безопасности, санитарных норм и правил поведения;

Если возникла угроза жизни и безопасности людей – потребителей услуги;

Услуга не предоставляется дошкольникам без сопровождения взрослых.

Другие положения, характеризующие требования

предоставлению муниципальной услуги.

к

2.4.1. Прейскурант на предоставление услуги утверждается директором МУК «СИКМ».

2.4.2. Правом льготного потребления услуги обладают: воспитанники (кадеты) государственных общеобразовательных учреждений кадетских школ-интернатов; слушатели курсов Краснодарского краевого института дополнительного профессионального педагогического образования, дети дошкольного возраста с 4-х лет, учащиеся школ, лицеев, ПТУ и средних специальных учебных заведений, пенсионеры и малоимущие.

2.4.2. Правом бесплатного потребления услуги обладают: дети до 4 лет, дети-сироты, инвалиды, солдаты срочной службы, ветераны ВОВ, сотрудники музеев системы Министерства культуры Российской Федерации, студенты специальности «Музееведение» Краснодарского государственного университета культуры и искусств или других государственных образовательных учреждений (на основании договоров).

2.4.3. Правом бесплатного посещения музеев 1 раз в месяц обладают многодетные семьи и лица, не достигшие 18-летнего возраста. Время такого посещения устанавливается музеем.

2.4.4. Возможно предоставление услуги по предварительно сделанной заявке, включая формат телефонного обращения. В таком случае заявка фиксируется в журнале ответственным сотрудником.

2.4.4. Возможно предоставление услуги для организаций и учреждений по безналичному расчету (перечень необходимых документов: договор на предоставление услуги, счет-фактура, акт выполненных работ).

2.4.5. Длительность мероприятий, относящихся к сфере предоставления услуги (лекция, театрализованная экскурсия, экскурсионное обслуживание потребителя услуги) составляет от 1 академического часа (45 мин.) до 2 академических часов. Второй час оплачивается дополнительно.

2.4.6. Длительность пребывания потребителя услуги в здании музея по приобретенному билету в целом не ограничивается, хотя и определяется режимом работы учреждения.

III. Процедуры предоставления муниципальной услуги

3.1. Описание последовательности действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Процедура предоставления услуги состоит из следующих действий:

– обеспечение потребителя информацией (реклама, афиши, стендеры) о наличии муниципальной услуги (экспозиций, выставок и мероприятий). Основанием для начала действия является включение мероприятия, относящегося к сфере услуги, в план работы учреждения (план годовой, квартальный, ежемесячный). При этом предусмотрено наличие соответствующего рекламного продукта. Должностное лицо, ответственное за выполнение данного действия – директор музея. В его обязанности входит контроль по созданию информационной среды и рекламного продукта. В перечень решений, которые могут, быть приняты, входят размещение рекламы, определение информационных партнеров. Контроль за совершением действий и принятием решений осуществляется начальником отдела культуры и искусства администрации МО Староминский район. Образцы рекламной продукции утверждаются фондово-закупочной комиссией МУК «СИКМ». Процедура информирования потребителя определяется в целом положениями п.2.2. Помимо этого, устанавливается, что пресс-релиз о готовящемся мероприятии (открытии новой выставки и т.п.) направляется в СМИ не позже, чем за 48 часов до его начала (кроме срочно возникших ситуаций).

– обеспечение доступа потребителя услуги (посещение им выставки, прослушивание лекции и пр.) в залы МУК «СИКМ» осуществляется музейным смотрителем. Не допускается затягивание времени оказания услуги, кроме форс-мажорной ситуации.

Основанием для начала действия является открытие залов для посетителей согласно режиму работы. Должностное лицо, ответственное за выполнение действия – музейный смотритель. Музейный смотритель имеет право произвести осмотр крупногабаритных вещей потребителя и предложить сдать их в гардероб. Посетителю может быть отказано в доступе в здание в случае явных признаков опьянения, неадекватного поведения и т.д. Порядок и контроль за совершением действий и принятием решений осуществляет главный хранитель фондов музея.

– потребитель услуги взаимодействует с кассиром (который получает бланки строгой отчетности в кассу по приказу руководителя учреждения). Потребитель знакомится с прейскурантом на предоставляемые услуги, утвержденным директором МУК «СИКМ».

– потребитель выбирает услуги и получает билет в соответствии со статусом потребителя за наличный расчет или бесплатно, определяет алгоритм посещения экспозиций и выставок (индивидуальный осмотр, либо с научным сотрудником).

Факты, являющиеся основанием для начала действия: открытие залов музея, согласно режиму работы и допуск потребителя услуги в здание смотрителем. Должностное лицо, ответственное за выполнение действия – научный сотрудник, смотритель. Права и обязанности должностного лица,

определяются должностными инструкциями. Контроль за совершением действий осуществляется директором МУК «СИКМ».

– предоставление научного сотрудника для обслуживания потребителя услуги. Факты, являющиеся основанием для начала действия – приобретение билета, экскурсионного талона и привлечение научного сотрудника к проведению экскурсии. Должностное лицо, ответственное за выполнение действия – директор. Максимальный срок выполнения действия – 10–15 мин. Директор обязан предоставить научного сотрудника и обеспечить качественное предоставление муниципальной услуги потребителю. Порядок и контроль за совершением действий и принятием решений данного специалиста осуществляется начальником отдела культуры и искусства администрации МО Староминский район. Способ фиксации результата выполнения действия – журнал учета проведенных экскурсий с указанием номера экскурсионного талона и фамилией специалиста, выполнившего муниципальную услугу (проведение экскурсий и лекций), а также указанием количества потребителей услуги. Результатом действия является начало проведения экскурсии (лекции), т.е. осуществление муниципальной услуги.

– взаимодействие потребителя со зрителем для совершения действий с билетом осуществляется в установленном порядке. Фактом, являющимся основанием для начала действия является предоставление билета зрителю. Должностное лицо, ответственное за выполнение действия – музейный зритель, подчиненный главному хранителю фондов. Зритель может отказать в предоставлении услуги в случае отсутствия билета или нарушении целостности билета. Зритель обязан наблюдать за соблюдением тишины и порядка потребителем услуги в течение проведения экскурсии. Порядок и контроль за совершением действий и принятием решений осуществляет главный хранитель фондов.

– после окончания осмотра выставки (выставок) посетитель покидает здание музея, взаимодействуя со зрителем.

3.2. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги.

3.2.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по оказанию государственной услуги.

Директор МУК «СИКМ» – Жаловага Анна Николаевна,
т.5-78-76.

Главный хранитель фондов – Кокурин Василий Васильевич, 5-78-76.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях.

Текущий контроль осуществляется путём проведения директором проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края, департамента культуры Краснодарского края,

локальных нормативных актов, утвержденных приказами муниципального учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей», регулирующих оказание муниципальной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля определяется спецификой функционирования структурных подразделений, участвующих в предоставлении услуги.

1. Контроль по организации выставок (выполнению экскурсионно-лекционной нагрузки, планового показателя по выставочной деятельности) осуществляет директор. Полученные данные используются для отчета перед учредителем и на еженедельных планерных совещаниях, проводимых музеем.

2. МУ «ЦБ администрации МО Староминский район» – осуществляет контроль за действиями по реализации билетов и ведению кассовых операций 1 раз в неделю. Он же осуществляет контроль за ведением журнала учета проведенных экскурсий с указанием номера экскурсионного талона и фамилией специалиста, выполнившего муниципальную услугу (проведение экскурсий и лекций) – не реже 1 раза в месяц. Полученные данные используются для отчета перед учредителем и на еженедельных планерных совещаниях, проводимых музеем.

3. Контроль за действиями смотрителя осуществляется главным хранителем фондов. Полученные данные используются для отчета перед учредителем и на еженедельных планерных совещаниях, проводимых музеем.

Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.2.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы муниципального учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей»). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

3.3. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

3.3.1. Потребитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов МУК «СИКМ» в досудебном и судебном порядке.

3.3.2. Потребители могут обжаловать действия или бездействие специалистов муниципального учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» его руководителю.

3.3.3. Потребители имеют право направить письменное обращение, жалобу (претензию) или обратиться с жалобой лично к директору муниципального

учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей». Директор проводит личный приём заявителей (по предварительной записи).

3.3.4. Запись потребителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на информационных стендах.

Директор Жаловага Анна Николаевна, 353600, Краснодарский край, станица Староминская, Красная, 18, т. 5-78-76, часы приёма 8.00 – 17.00.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

3.3.5. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя о продлении срока его рассмотрения.

3.3.6. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (полное наименование для юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.3.7. По результатам рассмотрения жалобы директор муниципального учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

3.3.8. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не даётся.

3.3.9. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. При этом учреждение оставляет за собой при необходимости (защита чести, здоровья, репутации) право обращаться в установленном порядке в компетентные органы.

3.3.10. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.11. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

3.3.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.3.11. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

3.3.12. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц муниципального учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей», в судебном порядке.

3.3.13. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

а) по номерам телефонов отдела культуры и искусства администрации МО Староминский район, т. 5-85-92;

б) по почтовому адресу 353600, ул. Красная, д.13,

3.3.14. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подаётся сообщение, его место жительства или пребывания;

б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;

в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц муниципального учреждения культуры «Староминский историко-краеведческий музей» директор учреждения принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.