

Администрация Терского района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16.07.2012

п.г.т. Умба

№ 432

Об утверждении административного регламента муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»

В целях совершенствования работы по предоставлению муниципальных услуг и исполнению муниципальных функций, в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями администрации Терского района от 02.05.2012 №261 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг муниципального образования Терский район» и от 22.05.2012 №299 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей»

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг».
2. Постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте администрации Терского района.
3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района – начальника финансово-экономического отдела администрации Терского района Самойленко Н.А.

Глава администрации Терского района



Л. Шевелёв

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной
услуги «Предоставление музейных услуг»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент регулирует порядок предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление Услуги являются юридические лица и физические лица (граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, религиозных верований)

1.2.2. Музейные услуги предоставляются на платной и бесплатной основе, согласно прейскуранту, утверждённому постановлением администрации Терского района.

1.2.3. Освобождены от взимания входной платы (на основании регламентирующих документов:

- Герои СССР, Герои РФ, Полные кавалеры Ордена Славы (ФЗ от 15.01.1993 №4301-1-ФЗ «О статусе героев СССР, героев РФ и полных кавалеров ордена Славы»);

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны и боевых действий (ФЗ от 12.01.1995 № 5 «О ветеранах»;

- солдаты, сержанты и старшины срочной службы Российских Вооруженных сил;

- граждане РФ, удостоенные звания Герой Социалистического труда и граждане РФ, награжденные орденом Трудовой Славы трех степеней (ФЗ от 09.01.1997 № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»);

- воины-интернационалисты;

- инвалиды I, II и III групп, имеющие III степень ограничения способности к трудовой деятельности (нетрудоспособные) (ФЗ от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»);

- члены многодетных семей (Указ Президента РФ от 05.05.1992 №431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»);

- студенты дневной очной формы обучения высших учебных заведений Российской Федерации и стран СНГ (в том числе иностранные граждане-студенты ВУЗов РФ) (ФЗ № 125 от 22.08.1996 «О высшем и послевузовском профессиональном образовании»);

- лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц в установленные администрацией музея дни (ФЗ от 09.10.1992 № 3612-1-ФЗ «Основы законодательства Российской федерации о культуре» и Постановление Правительства

Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»);

- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в детских домах, школах-интернатах;

- дети-инвалиды;

- дети дошкольного возраста;

- сотрудники государственных музеев;

- престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых;

1.2.4. Перечень лиц, которым предоставляются льготы на посещение музея, утверждаются постановлением администрации Терского района.

1.2.5. На льготной основе могут осуществляться услуги, направленные:

- на проведение общественно и социально значимых культурно-массовых мероприятий (государственные, районные (городские), отраслевые праздники);

- содействие патриотическому воспитанию детей и молодежи;

- развитие национальной культуры;

- выявление, сохранение и популяризацию традиций материальной и нематериальной культуры (праздников, обычаев, обрядов).

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляет Отдел по связям с общественностью, туризму, культуре и спорту администрации Терского района (далее - Отдел), а также Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера» (далее- Учреждение).

1.3.2. Сведения о месте нахождения, справочных телефонах, адресе электронной почты, почтовом адресе, графике работы Отдела и Учреждения содержатся в Приложении №1 Административного регламента.

1.3.3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- путем предоставления консультаций исполнителями муниципальной услуги при личном или письменном обращении заявителя;

- путем размещения на интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>

- путем размещения на официальном интернет- сайте администрации Терского района по адресу: <http://www.terskyrayon.ru>

- с использованием средств телефонной и почтовой связи, электронного информирования (электронная почта).

1.3.4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Отдела, Учреждения (далее - Специалист).

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- порядок и сроки предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения данной муниципальной услуги, комплектность (достаточность) представляемых (представленных) документов;

- условия отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- другие интересующие граждан вопросы о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за информирование, подробно, со ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты, в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Отдела, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностные лица должны произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка

на другой аппарат.

1.3.6. Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

Если должностное лицо не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- предложить заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое удобное для заявителя время для консультации;
- в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.7. По письменному обращению заявителя ответ должен быть изложен в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и направлен простым почтовым отправлением или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

При информировании по обращению, направленному по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

1.3.8. Информирование заявителя при личном обращении осуществляется должностным лицом, ответственным за информирование.

1.3.9. Должностные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование, принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Время индивидуального устного информирования не может превышать 30 минут. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не может превышать 20 минут.

1.3.10. На информационных стендах, размещаемых в помещениях организаций, предоставляющих услугу и в органах ответственных за предоставление услуги, должна содержаться следующая информация:

- полное наименование органа, ответственного за предоставление услуги;
- полное наименование организации, предоставляющей услугу;
- контактные телефоны, график работы организации, предоставляющей услугу;
- почтовый адрес, адрес интернет-сайта, электронной почты организации предоставляющей услугу и органа, ответственного за предоставление услуги;
- фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием и консультирование заинтересованных лиц;
- перечень документов, необходимых для получения услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- образец заполнения заявлений и иных документов.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление музейных услуг (далее – услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Отдел по связям с общественностью, туризму, культуре и спорту администрации Терского района и

Муниципальное автономное учреждение культуры Музей наскального искусства «Петроглифы Канозера».

2.3. Результат предоставления услуги

2.3.1. Результатом предоставления услуги является посещение Музея.

2.3.2. Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги).

2.3.3. Доступ посетителей к музейному фонду обеспечивается предложением в следующих формах: индивидуальные и экскурсионные посещения, лекции, массовые мероприятия, информационно-справочные и другие виды обслуживания, связанные с сохранением народных традиций, духовной и материальной культуры.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Время ожидания начала экскурсии посетителем, приобретшим билет на посещение Музея, не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику Музея, если билет не содержит точного указания на время начала экскурсии.

2.4.2. Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 45 минут, количество экскурсантов в группе должно составлять не менее 10 человек.

Индивидуальное посещение проводится в течение рабочего дня музея в соответствии с его графиком работы

2.4.3. Предоставление услуги может быть приостановлено в связи с обстоятельствами, указанными в п.2.7.2. Административного регламента.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными актами:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, N 40, ст. 3822);
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22.11.1999 № 1242 «О Порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01 ЗМО «О культуре»;
- Устав муниципального образования Терский район;

- Устав муниципального автономного учреждения культуры Музея наскального искусства «Петроглифы Канозера».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Документом, необходимым для предоставления услуги является билет (абонемент) на посещение музея, приобретенный в кассе музея.

В билете должна быть указана цена. В случае если в билете указана дата посещения, посещение музея в другие даты по данному билету не допускается.

2.6.2. В случае, если заявитель имеет право на льготы, необходимо предоставить документ, удостоверяющий право на льготы, действующий на момент посещения музея:

2.6.3. Для предоставления услуги все документы должны быть представлены в оригинале.

2.6.4. Заявители, предоставившие все необходимые документы для получения услуги, в обязательном порядке информируются:

- о сроках предоставления услуги;
- о порядке получения информации о ходе предоставления услуги.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. В рассмотрении заявления о предоставлении услуги отказывается в следующих случаях:

- отсутствие или несоответствие документов, необходимых для получения услуги;
- нарушение требований к оформлению документов, а также отказ заявителя от устранения нарушений.

2.7.2. Предоставление услуги может быть приостановлено по следующим основаниям:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;
- производство реставрационных работ;
- нахождение музейного предмета в хранилище (депозитарии) музея.

Приостановление предоставления муниципальной услуги может произойти по обстоятельствам непреодолимой силы, либо в случае введения в действие новых нормативно-правовых актов, если такая возможность и сроки предусмотрены данными нормативно-правовыми актами.

2.7.3. Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

- отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение муниципальной услуги в день обращения;
- нарушение правил поведения в помещениях музейного типа;
- нахождение гражданина в одежде, которая имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, предоставляющего услугу, и одежды других посетителей;
- нахождение гражданина в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- осуществление незаконных, противоправных и общественно опасных действий, а также действия, которые могут повлечь причинение ущерба имуществу учреждения, предоставляющего услугу, и окружающих лиц;
- обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения посетителями.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.8.1. Услуги предоставляются как на платной, так и на бесплатной основе.

2.8.2. Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен уставом учреждения и Положением о платных услугах.

2.8.3. Значение предельной цены муниципальной услуги, предоставляемой на платной основе, утверждается в рамках муниципального задания на ее оказание постановлением администрации Терского района.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются удобными для обозрения информационными стендами.

2.9.2. Места для заполнения документов обеспечиваются письменными принадлежностями (шариковая ручка).

2.9.3. Для ожидания приема заявителям отводится специальное место, оборудованное:

- стульями, кресельными секциями либо скамейками;
 - столами (стойками) для возможности оформления документов;
- информационными стендами.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

2.9.4. Помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями должно быть организовано в виде отдельных рабочих мест для каждого ведущего прием специалиста.

Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано:

- персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных;

- столом;
- стульями.

2.9.5. На территории (пгт. Умба), прилегающей к месторасположению организации, предоставляющей услугу, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.9.6. Здание, в котором предоставляется услуга, должно располагаться с учетом пешеходной доступности не более 10 минут от остановки общественного транспорта, должно быть оборудовано входом, обеспечивающим свободный доступ людей в помещение.

Центральный вход в здание должен быть оборудован вывеской с полным наименованием организации на русском языке и графиком работы.

2.9.7. Помещение, в котором предоставляется услуга, должно отвечать требованиям государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов и требованиям пожарной безопасности.

Экспозиционно-выставочные помещения должны иметь достаточную площадь, соответствовать нормам освещенности, температурно-влажностного режима, должны быть оснащены техническими средствами и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами вневедомственной охраны и средствами пожарной безопасности.

2.9.8. В здании организаций, предоставляющих услугу, должны находиться места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.9.9. В помещениях организации должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия, относительная влажность воздуха - 55%.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на количественные и качественные.

2.10.2. Количественные показатели доступности:

- график работы Учреждения;
- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

2.10.3. Количественные показатели оценки качества:

- количество обоснованных жалоб.

2.10.4. Качественные показатели оценки качества:

- культура обслуживания;
- качество результатов труда сотрудников.

2.10.5. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в Приложении № 3 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Бланки документов заявитель может получить в электронном виде на Интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление музейных услуг включает в себя следующие административные процедуры:

- Экскурсионное и индивидуальное музейное обслуживание;
- Проведение культурно-массовых, просветительных и научных мероприятий;
- Справочное и информационное обслуживание.

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (Приложение № 2).

3.2. Описание последовательности действий административных процедур

3.2.1. Экскурсионное и индивидуальное музейное обслуживание

3.2.1.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является:

Обращение граждан (групп лиц) за получением музейных услуг в форме экскурсионного и индивидуального музейного обслуживания.

3.2.1.2. Перечень входящих документов:

- Билет (абонемент) на посещение музея.

3.2.1.3. Порядок осуществления административной процедуры:

Если посетитель (группа посетителей) выбрал индивидуальный осмотр музея, то он (они) сразу же после покупки билета приступает к осмотру экспозиций.

Если посетитель (группа посетителей) выбрал осмотр музея в сопровождении экскурсовода, то в течение 5 - 7 минут он (они) ожидает экскурсовода, а затем осматривает весь музей в его сопровождении.

По окончании осмотра посетитель может задать свои вопросы экскурсоводу, смотрителю залов или сотрудникам музея.

3.2.1.4. Результаты выполнения процедуры:

- Проведение экскурсий;
- Предоставление доступа к музейным фондам.

3.2.1.5. Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 45-90 минут.

3.2.2. Проведение культурно-массовых, просветительных и научных мероприятий

3.2.2.1. Если мероприятие проходит в форме презентации выставки, книги, литературно-музыкального вечера, концерта и т.д., то смотрители залов или музейные сотрудники провожают посетителя до зала, в котором проходит мероприятие.

Если мероприятие проходит в форме конкурса, фестиваля, научных чтений или конференций, то в фойе музея посетителей регистрируют и также провожают до зала, в котором проходит мероприятие.

Если любое из вышеперечисленных мероприятий платное, то посетитель оплачивает стоимость входного билета (может отличаться от стоимости билета в музей) и проходит в сопровождении сотрудника музея до зала, в котором проходит мероприятие.

3.2.2.2. Результаты выполнения процедуры:

- Проведение презентация выставки, книги;
- Проведение научных чтений;
- Проведение конференций.

3.2.2.3. Регламент проведения культурно-массовых, просветительных и научных мероприятий устанавливается нормативными документами о порядке проведения соответствующего мероприятия.

3.3. Справочное и информационное обслуживание

3.3.1. Если музей располагает нужной посетителю информацией, то посетитель договаривается с сотрудниками музея о возможностях и сроках ее получения и знакомится с прейскурантом музея.

Затем посетитель либо самостоятельно работает с предоставленной информацией, либо сотрудник музея подбирает, систематизирует и анализирует нужную посетителю информацию.

По окончании работы посетитель оплачивает в кассу музея стоимость справочно-информационного обслуживания согласно прейскуранту, утверждённому администрацией Терского района.

3.3.2. Если общение посетителя (заказчика информации) и музейного сотрудника происходит в письменной форме, то интересующая заказчика информация высылается в удобном для него виде после оплаты по безналичному расчету в бухгалтерию музея полной стоимости информационно-справочного обслуживания.

3.3.3. Ответ на запрос информации должен быть подготовлен в течение 10 дней со дня поступления запроса.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. 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 за принятием решений ответственными должностными лицами

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения должностными лицами, ответственными за предоставление услуги, положений настоящего Административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Административным регламентом, осуществляет начальник Отдела, руководитель Учреждения.

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

4.2.1. В ходе предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливаются начальником Отдела.

4.2.2. В ходе проверок лица, уполномоченные для проведения проверки, изучают следующие вопросы:

1) деятельность специалистов при проведении мероприятий, связанных с осуществлением административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом;

2) соблюдение установленного порядка и сроков рассмотрения заявлений;

3) полнота и правильность заполнения соответствующих журналов;

4) организация мероприятий, связанных с осуществлением административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом;

5) соблюдение порядка регистрации и сроков прохождения материалов по административным процедурам, установленным настоящим Административным регламентом;

6) состояние работы с жалобами и заявлениями по административным процедурам, установленным настоящим Административным регламентом.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб или по инициативе начальника Отдела. Внеплановая проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводится на основании поступивших обращений на неправомерные решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Результаты проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги оформляются в виде акта произвольной формы, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

4.3.1. Должностные лица ответственные за предоставление муниципальной услуги несут персональную ответственность за нарушение требований, установленных настоящим Административным регламентом, за ненадлежащее предоставление муниципальной услуги, служебных обязанностей, а также за совершение противоправных действий (бездействие) при проведении проверки.

4.3.2. Ответственность должностных лиц Администрации Терского района закрепляется в их должностных регламентах или должностных инструкциях.

Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностное лицо, ответственное за прием и подготовку документов, несет персональную ответственность за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов.

Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

4.3.3. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

4.4.2. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения. По результатам проверок должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес администрации Терского района с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявители имеют право на досудебное обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного обжалования являются:

- действия (бездействия) должностных лиц при исполнении Административного регламента;

- решения, принимаемые в рамках исполнения Административного регламента.

5.3. Обращение подается в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуется – руководителю Учреждения, начальнику Отдела, заместителю главы администрации, курирующему данное направление деятельности, главе администрации Терского района.

5.4. Заявители имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу) в адрес Учреждения, Отдела или в адрес администрации Терского района. Обращение в письменной форме направляется по почте или при личном обращении к ответственному лицу.

5.5. Рекомендуемая форма обращения (жалобы) приведена в Приложении № 4. Обращение (жалоба) должно содержать:

- наименование муниципального органа, в который направляется жалоба, либо фамилию должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица) заинтересованного лица, подающего обращение, его местонахождение, почтовый адрес;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица.

Обращение, поступившее в администрацию Терского района или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.6. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо администрации Терского района, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Терского района или одному и тому же должностному лицу администрации Терского района. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения заявителя лично или письменно в адрес Учреждения, Отдела или администрации Терского района.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения в том случае, если Учреждение, Отдел, администрация Терского района располагают этой информацией и документами при условии, что она не является конфиденциальной.

5.9. Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено ответственным лицом и решение принято в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. Руководитель администрации Терского района (лицо, его замещающее) проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.11. Порядок регистрации и рассмотрения обращения (жалобы), а также личный прием заявителей проводится в соответствии с Административным регламентом по исполнению муниципальной функции «Организация работы с обращениями граждан».

5.12. В случае выявления в действиях должностных лиц администрации Терского района нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер, администрация Терского района в письменной форме сообщает об этом лицу, права и (или) законные интересы которых нарушены.

5.13. Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию Терского района или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ ОМСУ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

Администрация Терского района

Местонахождение/почтовый адрес:

184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42

Секретарь: (815-59) 5-04-45

Общий отдел: (815-59) 5-06-68

Адрес электронной почты администрации: e-mail: terskibereg@com.mels.ru

Официальный интернет- сайт администрации Терского района: <http://www.terskyrayon.ru>

График работы

ежедневно, кроме выходных и праздничных дней - с 8 час. 00 мин до 17 час. 00 мин.

пятница - с 8 час.00 мин. до 12 час. 00 мин.

перерыв - с 12 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.

Отдел по связям с общественностью, туризму, культуре и спорту администрации Терского района

Местонахождение/почтовый адрес:

184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42

Телефон/ факс руководителя: 8(815-59) 5-13-60

Адрес электронной почты: osotkis@mail.ru

График работы

ежедневно, кроме выходных и праздничных дней - с 8 час. 00 мин до 17 час. 00 мин.

пятница - с 8 час.00 мин. до 12 час. 00 мин.

перерыв - с 12 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.

Муниципальное автономное учреждение культуры Музей пещерного искусства «Петроглифы Канозера»

Юридический адрес: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42.

Почтовый адрес: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.36.

Телефон/факс Учреждения: (81559) 5-06-57

Электронный адрес Учреждения: umbapetroglif@mail.ru

Сайт Учреждения: www.kanozero.net63.net

График работы

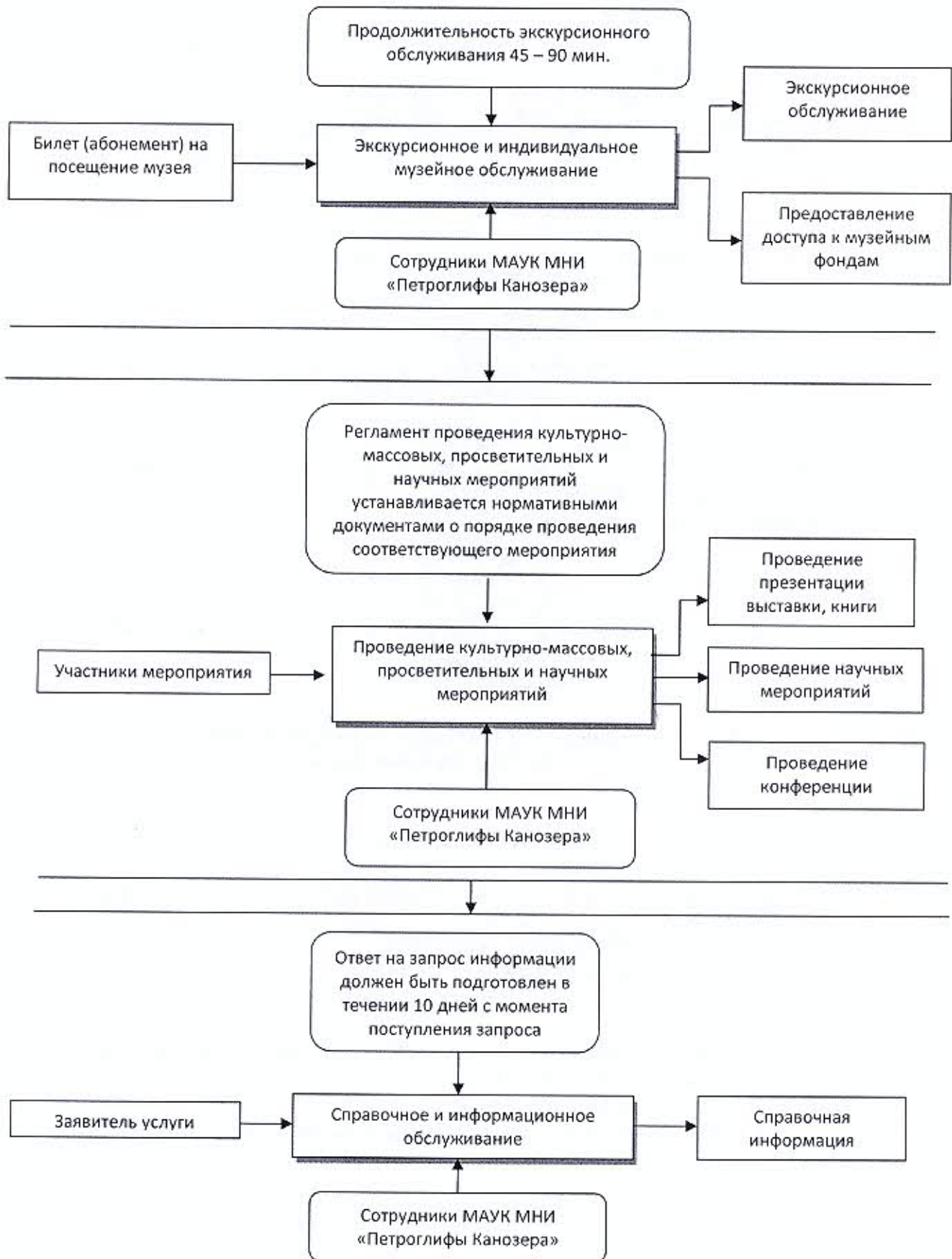
ежедневно, кроме выходных и праздничных дней - с 8 час. 00 мин до 17 час. 00 мин.

пятница - с 8 час.00 мин. до 15 час. 30 мин.

Санитарный день – последняя пятница месяца

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

БЛОК – СХЕМА
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Предоставление музейных услуг»



**Показатели доступности и качества
предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления услуги		
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 20 минут	100
2.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы органа, предоставляющего услугу	100
3.	Соблюдение сроков предоставления услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
4.	Количество обоснованных жалоб	0
5.	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных документов	100
Показатели качества предоставления услуги		
6.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
7.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100
8.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала	100
9.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100

Наименование органа, в который подается жалоба

полное наименование организации (для юридического лица)
или фамилию, имя, отчество (для физического лица)
заинтересованного лица, подающего обращение,
его местонахождение, почтовый адрес

ЖАЛОБА

Наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, (должностного лица органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу) решения и действия (бездействие) которых обжалуются

Суть жалобы на действия (бездействие) должностного лица _____

Прошу Вас разобраться в данной ситуации и направить ответ по адресу: _____

Прилагаю копии документов (при необходимости)

Личная подпись Заявителя _____

Дата _____
