

Российская Федерация
Администрация Стародубского района Брянской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 28.12.15 № 689
г.Стародуб

Об утверждении
административных регламентов по
предоставлению муниципальных
услуг муниципальными бюджетными учреждениями
культуры Стародубского
муниципального района

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Стародубский краеведческий музей» (приложение № 1).
2. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Стародубский межпоселенческий районный Дом культуры» (приложение № 2).
3. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Стародубская межпоселенческая районная библиотека» (приложение № 3).
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на врио заместителя главы администрации по социальным вопросам Колесникову Н.В.

Глава администрации



Т.А. Серяк

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов,
музейных коллекций»**

I. Общие положения

**1.1. Предмет регулирования административного регламента
предоставления муниципальной услуги**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, оказываемой посетителям музея, в целях создания комфортных условий для получения муниципальной услуги (далее – Услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги. Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом.

1.2. Потребители муниципальной услуги (описание заявителей)

Потребителями муниципальной услуги (далее Пользователи) являются граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Юридическим фактом, выступающим основанием для начала исполнения муниципальной услуги, является наступление даты проведения публичного показа музейных предметов, музейных коллекций.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется работниками МБУК СКМ.

Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги содержит следующие сведения:

а) наименование и почтовый адрес: 243240, Брянская область, г. Стародуб, ул. Краснооктябрьская, д. 36.

б) справочный номер телефона 8 (48348) 2-29-59.

в) адрес официального сайта - отдел культуры администрации Стародубского муниципального района: www.starodub-kultura.ru, электронная почта МБУК СКМ: muzei.starodubsky@yandex.ru.

г) график работы: ежедневно с 9.00 до 17.00 час.; суббота, воскресенье с 10.00 до 14.00 час, понедельник – выходной;

д) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

е) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

ж) текст административного регламента.

з) краткое описание и состав муниципальной услуги.

и) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним.

к) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции Музея и ответы на них.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в помещении МБУК СКМ, предназначенного для приема заявителей, на официальном сайте отдела культуры администрации Стародубского муниципального района в сети Интернет, а также предоставляется по телефону и электронной почте по обращению Заявителя.

При обращении с гражданами работники МБУК СКМ обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги необходимо осуществлять с использованием официально-делового стиля речи.

1.4. Исполнение муниципальной услуги

Исполнение муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» включает в себя:

- обеспечение сохранности музейного фонда;
- публикация музейных предметов и музейных коллекций;
- организация и проведение экскурсий;
- организация и проведение выставок;
- организация и проведение массовых мероприятий (научно-просветительских конференций, круглых столов, краеведческих чтений, лекций, тематических вечеров);
- организация и проведение конкурсов и викторин;
- информационно-справочное обслуживание потребителей услуги.

При исполнении муниципальной услуги МБУК СКМ может осуществлять взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Стародубский краеведческий музей» (далее – МБУК СКМ).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- индивидуальное посещение стационарных экспозиций, передвижных, специальных и других временных выставок;
- экскурсионное и лекционное обслуживание посетителей;
- публикация музейных предметов и музейных коллекций в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей.
- подготовка и проведение тематических культурно-просветительских мероприятий (кинолекториев, любительских объединений, уроков мужества, и др.);

- популяризация деятельности музея и музейных коллекций в средствах массовой информации.
- сохранение, пополнение и научная обработка музейных фондов;
- знакомство посетителей музея с культурой и историей Стародубского района и города Стародуба и России в целом через организацию экспозиций, выставок, культурно-просветительских мероприятий, популяризацию объектов культурного наследия.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Предоставление услуги производится стационарно не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, а также в выходные дни, за исключением праздничных дней.

2.4.2. Культурно-просветительские услуги предоставляются в сроки, установленные Планом работы МБУК СКМ на соответствующий период (месяц, год), утвержденным директором МБУК СКМ и согласованным с отделом культуры администрации Стародубского муниципального района.

2.4.3. В случае изменения расписания работы необходимо публично известить посетителей в стенах музея и на официальных web-сайтах об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее, чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

2.5. Перечень правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Правительства РФ от 11.11.2005г. №679 « О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставление государственных услуг)»;

Устав Стародубского муниципального района;

Постановления и распоряжения главы администрации Стародубского муниципального района;

Нормативно-правовые акты Стародубского районного Совета народных депутатов;

Приказы начальника отдела культуры администрации Стародубского муниципального района;

Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Стародубский краеведческий музей»;

Приказы директора муниципального бюджетного учреждения культуры «Стародубский краеведческий музей».

2.6. Искерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

Основанием для предоставления муниципальной услуги является приобретение билетов или предоставление документов, дающих право на льготное посещение.

Для посещения МБУК СКМ (экскурсия, лекция, литературно-музыкальный вечер и др.) получателю муниципальной услуги необходимо приобрести билет в музейной кассе и предъявить его сотруднику при входе в экспозиционные залы.

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

Заявителю может быть отказано в приеме документов по следующим основаниям:

- нечеткий оттиск документа;
- просроченный документ или его отсутствие;
- представление неполного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- несвоевременная подача заявки на участие в мероприятии.

2.8 . Искерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие билета, дающего право на получение услуги в день обращения (за исключением льготной категории посетителей, имеющих право на бесплатное посещение);
- нарушение правил поведения в МБУК СКМ получателем муниципальной услуги;
- пребывание заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- наличие у заявителя явных признаков обострения психического заболевания;
- обращение с целью получения услуги в дни и часы, когда МБУК СКМ закрыт для посещения;
- отсутствие данного вида услуги в перечне муниципальных услуг, предоставляемых МБУК СКМ;
- документально зафиксированные факты нарушения правил пользования, повлекшие за собой утрату оборудования;
- использование ненормативной лексики;
- чрезвычайные или непредвиденные ситуации (отключение электричества, пожарная опасность, землетрясение, наводнение и др.).

Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении взрослых, при групповых посещениях на одного сопровождающего должно приходиться не более 10 детей.

При групповых посещениях детей старше 7 лет на одного сопровождающего должно приходиться не более 15 человек.

2.9. Размер и основания платы за муниципальную услугу

Муниципальная услуга оказывается на бесплатной, частично платной и платной основе. Стоимость входного билета утверждается директором МБУК СКМ по согласованию с учредителем. Утвержденный прейскурант цен на услуги находится на информационном стенде в помещении МБУК СКМ.

Освобождены от взимания входной платы следующие категории посетителей:

- участники и инвалиды ВОВ, афганской и чеченской войн;

- дети – сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящихся в домах – интернатах, детских домах;
- дети из многодетных домов и их родители;
- престарелые граждане, находящиеся в домах – интернатах для инвалидов;
- инвалиды 1 и 2 групп;
- дети до 6 лет;
- сотрудники музеев РФ;
- военнослужащие срочной службы.

Право на бесплатное посещение МБУК СКМ каждый первый вторник и последний четверг каждого месяца имеют лица, не достигшие 18 лет.

Посетители МБУК СКМ, имеющие право на получение муниципальной услуги на бесплатной основе или с частичной оплатой, представляют документ, подтверждающий наличие соответствующей льготы.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Для работы в МБУК СКМ должны быть оборудованы рабочие места для сотрудников, иметься в наличии офисная техника, средства связи - телефоны, электронная почта, Интернет.

2.10.2. МБУК СКМ открыт для посещения круглогодично. График работы расположен у входной двери в здание, прейскурант цен – в помещении МБУК СКМ.

2.10.3. Во все сезоны года МБУК СКМ обеспечивает чистоту и порядок в экспозиционных залах, а также на прилегающей к ним территории. В зимнее время крыльцо очищается от снега, льда и мусора, дорожки посыпаются песком. В летний сезон территория возле МБУК СКМ подметается, газоны скашиваются, клумбы облагораживаются. В осенне-весенний период территория возле МБУК СКМ подметается, газоны очищаются от листьев, сучьев, мусора.

2.10.4. В МБУК СКМ запрещено курение, распитие спиртных напитков. В помещениях соблюдается температурно-влажностный, световой и биологический режимы.

2.10.5. В МБУК СКМ в соответствии с локальными нормативными актами организовано дежурство смотрителя, который следит за соблюдением общественного порядка, сохранностью экспонатов. Для организации хранения музейных ценностей и коллекций, обеспечения безопасности музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств в МБУК СКМ создана система маркировки экспонатов, работает система охранно-пожарной сигнализации.

2.10.6. Работники МБУК СКМ должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанные с нарушением общественного порядка, обеспечивать прекращение данных нарушений.

2.10.7. Таблички с указанием номеров телефонов вызова экстренных служб, план-схема эвакуации людей из МБУК СКМ в случае экстренной ситуации, а также предусмотренная система (установка) оповещения людей о чрезвычайной ситуации размещены на специальном информационном щите в помещении МБУК СКМ.

2.10.8. При возникновении чрезвычайной ситуации сотрудники МБУК СКМ должны обеспечить свободные пути эвакуации посетителей, в первую очередь - детей младшего возраста, инвалидов, людей пожилого возраста, женщин.

2.10.9. Создание музейных экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах МБУК СКМ. Экспозиции следует регулярно обновлять с целью привлечения клиентов разного возрастного уровня и интересов.

2.10.10. Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, повествующим обо всём доступным и грамотным языком, в конечном итоге - удовлетворять запросы получателя услуги в полноте и качестве полученной информации.

2.10.11. Размещение предметов и доступ посетителей к ним должны производиться с соблюдением рекомендаций по обеспечению сохранности экспонатов, освещенности и влажности помещений, правил демонстрации. Экспозиционный показ должен соответствовать количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

2.11. Показатели доступности и качества предоставляемой муниципальной услуги

- 2.11.1 Количественные показатели (оценка работы в соответствии с нормативами):
- общее количество посетителей музея (в том числе, виртуальные посещения);
 - количество музейных фондов;
 - количество массовых мероприятий;
 - количество выставок;
 - количество экскурсий;
 - каталогизация фондов;
 - количество выполненных информационных запросов и проведенных консультаций (в том числе, в электронном виде);
 - количество публикаций (научно-популярных, рекламных).
- 2.11.2. Качественные показатели:
- достоверность, четкость и полнота изложения информации;
 - наглядность, удобство и доступность;
 - оперативность предоставления информации.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения.

Последовательность выполнения административных процедур.

3.1. Консультирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Консультирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги, в том числе о стадии, в которой находится предоставление муниципальной услуги, осуществляется:

- по письменным обращениям в адрес: 2423240, Брянская область, г. Стародуб, ул. Краснооктябрьская, д. 36;
- по телефону 8 (48348)2-29-59; электронной почте: muzei.starodubsky@yandex.ru
- при личном обращении заявителя или уполномоченного лица в МБУК СКМ.

Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются фамилия, имя, отчество, дата подачи документов.

Ответы по письменным обращениям, направляются в адрес заявителя методом почтовой или электронной рассылки в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации письменного или электронного обращения.

3.1.2. При консультировании по телефону сотрудник МБУК СКМ, ответственный за приём заявлений и выдачу информации по предоставляемой услуге, обязан предоставить устные сведения по следующим вопросам:

- о принятии решения по конкретному заявлению,
- о сроках выдачи запрашиваемой информации.
- о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- о требованиях по оформлению заявления, необходимого для выдачи информации.

Иные вопросы рассматриваются только на основании соответствующего письменного обращения.

3.1.3. Личные обращения заявителей или уполномоченных лиц по вопросам получения муниципальной услуги рассматриваются сотрудниками МБУК СКМ в режиме работы, указанном в настоящем Регламенте. При личном обращении в МБУК СКМ заявители получают устные консультации.

3.1.4. Если посетитель получает информацию или консультацию при личном обращении, с ним работают сотрудники, ответственные за данное направление деятельности, на месте в соответствии с графиком работы. Ответственный сотрудник МБУК СКМ обязан принять все необходимые меры для формирования полного и оперативного ответа на заданные посетителем вопросы, в том числе привлекая по необходимости других сотрудников.

3.1.5. Если консультирование получателя услуги проходит по телефону, то оно осуществляется ответственным сотрудником в соответствии с графиком работы МБУК СКМ. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании музея, должности, ФИО ответственного сотрудника, принявшего звонок. При ответах на телефонные звонки ответственный сотрудник подробно, в вежливой форме информирует о предоставлении муниципальной услуги. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленные вопросы запрос переадресуется специалисту требуемого профиля.

3.1.6. Основными требованиями к передаче информации от лица МБУК СКМ являются: достоверность и полнота, чёткость в изложении, оперативность, удобство и доступность, указание на источник информации.

3.1.7. В случае недоразумений в процессе предоставления услуг, потребитель вправе обратиться к должностному лицу – директору МБУК СКМ – за разъяснениями.

3.1.8. Если интересующая посетителя информация, полученная в МБУК СКМ, не удовлетворяет заказчика, то он в письменном виде может обратиться с претензией в отдел культуры администрации Стародубского муниципального района по адресу: 243240, Брянская область, г. Стародуб, пл. Советская. д.2а тел./факс (48348) 2-24-74.

3.2. Продажа билета в кассе МБУК СКМ при всех видах предоставления муниципальной услуги.

3.2.1. При групповом посещении МБУК СКМ старший экскурсионной группы приобретает в кассе музея входные билеты, которые являются основанием и формой отчетности при проведении экскурсии;

3.2.2. При индивидуальном посещении МБУК СКМ получатель муниципальной услуги приобретает билет на ближайшее время экскурсии.

3.2.3. Предоставление экскурсовода и проведение экскурсии по экспозициям и выставкам.

Экскурсионное обслуживание предоставляется при формировании группы не менее 5 человек. После набора группы ко времени проведения экскурсии МБУК СКМ предоставляет экскурсовода. Если набрать группу не представляется возможным, получателю муниципальной услуги предлагается самостоятельный осмотр экспозиций и выставок музея.

3.2.4. Самостоятельный осмотр получателем муниципальной услуги музейных экспозиций и выставок.

При обращении получателя муниципальной услуги для самостоятельного осмотра экспозиций сотрудник МБУК СКМ проводит консультирование о местах расположения экспонатов и выставок, сопровождает посетителя к началу осмотра.

Смотритель МБУК СКМ осуществляет визуальный контроль за посетителем при входе в экспозиции и выставки. Проведение лекции, литературно-музыкального вечера, занятий по тематическим программам.

3.3. Регистрация посетителей культурно-просветительских мероприятий осуществляется в результате подачи заявки в МБУК СКМ.

3.3.1. В зависимости от целей и возраста аудитории занятие может в себя включать: прослушивание познавательного материала, видеопокказ, демонстрацию музейных предметов, интерактивную работу посетителей, игровые элементы и др.

3.3.2. После продажи билетов специалист МБУК СКМ сопровождает получателя муниципальной услуги в лекционный зал.

3.4. Определение темы, интересной для посетителя, при самостоятельной работе с фондом МБУК СКМ.

При обращении получателя муниципальной услуги для самостоятельной работы с музейным фондом, специалист МБУК СКМ в беседе определяет интересующую заявителя тему.

3.5. Выдача документов из фонда МБУК СКМ, составление акта внутримузейной выдачи.

3.5.1. При наличии в фонде МБУК СКМ необходимых документов (экспонатов), специалист сопровождает получателя муниципальной услуги к старшему научному сотруднику МБУК СКМ.

3.5.2. Старший научный сотрудник МБУК СКМ определяет примерное время, которое необходимо для поиска документа (экспоната), и предлагает получателю муниципальной услуги пройти в место ожидания.

3.5.3. После составления акта внутримузейной выдачи старший научный сотрудник МБУК СКМ выдает документ (экспонат) из фонда получателю муниципальной услуги для самостоятельной работы с ним.

Смотритель МБУК СКМ осуществляет визуальный контроль за работой получателя муниципальной услуги.

3.6. Прием оплаты услуг в кассе МБУК СКМ в соответствии с проведенным в музее временем и утвержденным прейскурантом цен.

3.6.1. После сдачи документа (экспоната) получателем муниципальной услуги старшему научному сотруднику, производит расчет оплаты.

3.6.2. Получатель муниципальной услуги производит оплату услуг в кассе МБУК СКМ.

3.7. Сбор основной информации для публикаций информации о музейных предметах и музейных коллекциях.

3.7.1. Сотрудники МБУК СКМ в соответствии с планами работ и на основании возложенных на них должностных обязанностей осуществляют подготовку комментариев, проверку достоверности информации о музейных предметах и музейных коллекциях.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Порядок проведения контроля за исполнением административного регламента:

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется директором МБУК СКМ.

4.1.2. Специалист, ответственный за предоставленную муниципальную услугу несет персональную ответственность. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.1.3. Внутренний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором учреждения. Директор МБУК СКМ организует работу по предоставлению услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

4.1.4. Внешний контроль за предоставлением услуги осуществляется отделом культуры администрации Стародубского муниципального района.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателя услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения

получателей услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) специалистов МБУК СКМ.

4.2.1. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, а также могут проводиться по конкретному обращению получателя услуги.

4.2.2. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателя услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2.. Действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги на основании настоящего административного регламента, могут быть обжалованы у директора МБУК СКМ.

5.3. Заинтересованные физические и юридические лица могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) специалистов МБУК СКМ:

Жалоба может быть:

- отражена письменно в «Книге жалоб и предложений».

- направлена письменно по адресу: 243240, Брянская область, г. Стародуб, ул. Краснооктябрьская, д. 36

- направлена по электронной почте: muzei.starodubsky@yandex.ru

- высказана устно на личном приеме у директора МБУК СКМ.

5.4. Заявитель в своей жалобе обязательно должен указать:

- фамилию, имя, отчество;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- изложение сути жалобы;

- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копию.

5.5. Директор учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- запрашивает необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.6. Ответ на жалобу подписывается директором учреждения.

5.7. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.8. Письменная жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации жалобы.

5.9. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов семьи;
- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.10. О решении директора учреждения об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.11. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

VI. Внесение изменений в административный регламент

Изменения в настоящий административный регламент вносятся:

- в случае изменения законодательства Российской Федерации, Брянской области и муниципальных правовых актов, распоряжений администрации Стародубского муниципального района, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- в случае изменения структуры органа, к сфере деятельности которого относится предоставление муниципальной услуги;
- на основании результатов анализа практики применения административного регламента.