

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального или
местного значения, находящихся на территории субъекта Российской Федерации и
включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия
(памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории субъекта Российской Федерации и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» (далее – Регламент) регулирует порядок предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории Мурманской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации (далее - муниципальная услуга) и разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Настоящий Регламент определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения действий, формы контроля исполнения, досудебный порядок обжалования решений и действий (административных процедур), связанных с предоставлением муниципальной услуги в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Кировский историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирова и выставочным залом» (далее – Учреждение).

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее - заявители) являются физические и юридические лица, вне зависимости от гражданства и места регистрации, обратившиеся в Учреждение лично или имеющие доступ к сайту Учреждения.

1.2.2. Представителями заявителя являются лица, наделенные полномочиями выступать от имени заявителя в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (далее – представители заявителя).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

1.3.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется Учреждением:

- при непосредственном обращении заявителя за информацией, выраженном в устной (лично или по телефону), письменной или электронной форме, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет, на официальном сайте Учреждения (Интернет - адреса официальных сайтов указаны в приложении № 1 к Регламенту));

- путем размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) - <https://www.gosuslugi.ru/> (адрес новой версии - <https://beta.gosuslugi.ru/>) и на региональном Интернет - портале «Государственные и муниципальные услуги» (далее – РПГУ)- <https://51.gosuslugi.ru/pgu/> (адрес новой версии - <https://51gosuslugi.ru/rpeu/>).

- путем размещения на информационном стенде в помещении Учреждения, в информационных материалах (брошюры, буклеты, листовки, памятки);

- путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации;

- посредством ответов на письменные обращения.

1.3.3 Основные требования к информированию заинтересованных лиц:

- достоверность предоставляемой информации;

- полнота информирования;

- четкость изложения;

- наглядность форм предоставления информации;

- доступность получения информации гражданами;

- оперативность предоставления информации.

1.3.4 При ответах на телефонные звонки должностное лицо Учреждения подробно в вежливой форме информирует обратившегося о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.5. При принятии телефонного звонка должностное лицо Учреждения называет фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предлагает обратившемуся представиться и изложить суть вопроса.

1.3.6. Время информирования по телефону не должно превышать 10 минут.

1.3.7. Длительность информирования при личном обращении не должна превышать 15 минут.

1.3.8. Должностное лицо Учреждения, осуществляющее информирование о предоставлении муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

1.3.9. При отсутствии возможности у должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.10. Письменные обращения о порядке предоставления муниципальной услуги рассматриваются должностным лицом Учреждения в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

1.3.11. Должностное лицо Учреждения, осуществляющее информирование о предоставлении муниципальной услуги, в обязательном порядке информирует заявителя:

- о порядке, результате и сроках предоставления муниципальной услуги;

- об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;

- об основаниях для отказа или прекращения в предоставлении муниципальной услуги;

- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц учреждения.

1.3.12. На информационном стенде и официальном сайте Учреждения размещается следующая обязательная информация:

- почтовый адрес Учреждения;

- график (режим) работы Учреждения;

- график приема граждан;

- фамилии, имена, отчества должностных лиц, ответственных за предоставление

муниципальной услуги;

- реквизиты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги.

1.3.13. Время ожидания личного приема заинтересованным лицом должно составлять не более 15 минут.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Предоставление информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории субъекта Российской Федерации и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Органом, координирующим предоставление муниципальной услуги, в муниципальном округе город Кировск Мурманской области, является администрация муниципального округа город Кировск Мурманской области, в лице Комитета образования, культуры и спорта администрации муниципального округа город Кировск с подведомственной территорией Мурманской области (далее – Комитет).

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет Учреждение.

2.3. Информация о местонахождении и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, Интернет-адресе, почтовом адресе, адресах электронной почты, графике работы Учреждения приведены в Приложении №1 к Регламенту и размещены на:

- официальном сайте Комитета <http://edukirovsk.ru/>;

- официальном сайте Учреждения (Интернет - адрес официального сайта Учреждения указан в приложении № 1 к Регламенту);

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Выдача (направление) заявителю письма Учреждения, содержащего информацию об объекте культурного наследия регионального значения, расположенного на территории Мурманской области, включенного в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации.

2.4.2. Выдача (направление) заявителю письма Учреждения об отказе в предоставлении информации об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории Мурманской области и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги - не более 30 календарных дней со дня регистрации в Учреждении поступившего от заявителя заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.5.2. В Учреждении муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы Учреждения, указанным в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.5.3. Муниципальная услуга предоставляется на официальном сайте Учреждения круглосуточно с любого автоматизированного рабочего места, оборудованного средствами электронной связи, позволяющими обеспечить доступ к сети Интернет.

2.5.4. Сроки исполнения муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

- посредством личного обращения (не более 30 минут);
- по телефону (не более 10 минут);
- по электронной почте (не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения);
- на сайте Учреждения в сети Интернет (в течение 2-х рабочих дней со дня регистрации обращения).

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Законом Мурманской области от 26.10.2006 № 801-01-ЗМО «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) в Мурманской области»;
- Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации, утвержденной Президентом РФ 07.02.2008 № Пр-212;
- Положением о едином государственном реестре объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, утвержденным приказом Министерства культуры от 03.10.2011 № 954;
- Постановлением администрации города Кировска от 16.09.2011 № 1097 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг культуры, искусства и дополнительного образования детей в области культуры и искусства, предоставляемых за счет местного бюджета населению муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией»;
- Уставом муниципального округа город Кировск Мурманской области;
- Уставом Учреждения.

2.7. Основание для получения муниципальной услуги и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для получения муниципальной услуги является поступление обращения заявителя, доставленного лично заявителем (представителем заявителя), по почте (в том числе по электронной почте) или устное обращение (в том числе по телефону), или обращение на сайт учреждения в режиме On-line.

2.7.2. Письменное обращение подается на русском языке, и должно содержать:

- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (в случае известности);

- собственные данные: фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- состав запрашиваемой информации;
- личную подпись и дату (Приложение № 2).

2.7.3. Для получения муниципальной услуги при непосредственном посещении Учреждения представителю юридического лица необходимо предъявить:

- доверенность на предоставление интересов юридического лица;
- удостоверение личности (паспорт гражданина РФ, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) представителя интересов юридического лица.

2.7.4. От заявителей, обращающихся за получением муниципальной услуги по телефону не требуются документы для предоставления муниципальной услуги (бланки, формы обращения, заявления и иные документы).

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления, прекращения и/или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

2.8.2. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.8.3. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- при обращении в письменном виде или по средствам электронной связи (сети Интернет) неточность или отсутствие контактных данных заявителя;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства, при которых предоставление муниципальной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждение линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений органов власти, технические неполадки в серверном оборудовании и /или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью Интернет), а также другие обстоятельства, не зависящие от воли лиц, представляющих муниципальную услугу, и препятствующие выполнению обязательств по предоставлению муниципальной услуги);

- отсутствие в едином государственном реестре объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации информации о запрашиваемом объекте;

- поступление от заявителя письменного обращения (заявления) об отзыве своего ранее поданного заявления и о возврате документов.

2.8.4. Оснований для отказа в предоставлении доступа к информации, представленной на сайте Учреждений, не существует. Возможна приостановка доступа на сайты в связи с техническими неполадками серверном оборудовании и / или техническими проблемами в сети Интернет.

2.9. Размер платы за предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги является для заявителей бесплатным.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, связанных с обслуживанием заявителей и территориально доступных для населения:

- по размерам и состоянию площадей основных и дополнительных помещений, занимаемых Учреждениями, должна обеспечивать размещение работников и заявителей в

соответствии с санитарными, строительными нормами и правилами, пожарной безопасности, безопасности труда;

- при оформлении входа в Учреждение и / или его филиалы обязательно наличие стандартной вывески с наименованием Учреждения, вывески с режимом работы, информации об изменениях в режиме работы в случае переноса выходных и праздничных дней;

- в Учреждениях и помещениях филиалов на информационных стендах в удобном для обозрения месте размещаются: информация об условиях предоставления муниципальной услуги, правила пользования Учреждением, полный перечень оказываемых Учреждением услуг (в т.ч. платных с указанием цен), информация о номерах телефонов филиалов Учреждения, информация о проводимых культурно-массовых мероприятиях, информация о способах доведения заявителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Учреждения и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге;

- для обслуживания заявителей Учреждения должно быть оснащено телефонной связью и оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов Российской Федерации и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. Рабочие места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны быть аттестованы.

2.10.2. Здание, в котором осуществляется прием заявлений на предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано входом, обеспечивающим свободный доступ заявителей, в том числе заявителей с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов.

2.10.3. Вход в здание, в котором расположено Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должен быть оборудован специальной информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании учреждения.

2.10.4. В помещениях должна быть обеспечена возможность беспрепятственной эвакуации людей, в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

2.10.5. Помещения, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами о предоставлении муниципальной услуги, для ожидания приема письменных обращений от заявителей, должны быть оснащены:

- информационным стендом;
- стульями и столами для возможности заполнения заявления и оформления документов;
- бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

В помещениях размещаются законодательные и иные нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги, в том числе настоящий Регламент.

В помещениях обеспечиваются комфортные условия для заявителей и оптимальные условия для должностных лиц, осуществляющих прием документов и обеспечивающих предоставление муниципальной услуги.

Доступность помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, включающих доступ к объектам, входа и выхода из них, места для ожидания, для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информирования и приема получателей муниципальной услуги, обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.10.6. Рабочие места должностных лиц, ответственных за прием документов и (или) участвующих в предоставлении муниципальной услуги, должны быть оборудованы персональным компьютером с возможностью доступа к сети Интернет, печатающим устройством и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать и обеспечить предоставление муниципальной услуги.

2.10.7. Для предоставления муниципальной услуги Учреждения должны располагать необходимым числом работников и технического персонала в соответствии со штатным расписанием.

2.10.8. Исполнение муниципальной услуги в режиме удаленного доступа заявителя осуществляется самостоятельно, специально оборудованных мест не требуется.

2.10.9. Официальные Интернет-сайты Учреждений, на которых производится переадресация к рубрикам, содержащим информацию, должны содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Ссылки для переходов к рубрикам должны находиться на главной странице сайта.

2.11. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

Доступность и качество предоставления муниципальной услуги оценивается по совокупности следующих показателей:

2.11.1. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

1) открытый и равный доступ всех заинтересованных лиц к сведениям о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) расположенность в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;

3) наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги в общедоступных местах в здании Учреждения, на официальном сайте Комитета.

2.11.2. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

1) достоверность предоставляемой заявителям информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги;

2) удовлетворенность порядком информирования о муниципальной услуге, условиями ожидания приема, вниманием персонала;

3) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

4) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей на действия (бездействие), решения должностных лиц по результатам предоставления муниципальной услуги и на некорректное, невнимательное отношение должностных лиц к заявителю.

2.12. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.12.1. При обращении за предоставлением муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление должно быть подписано соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.12.2. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки исполнителем муниципальной услуги действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров, допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении Требований к средствам электронной подписи и Требованиям к средствам удостоверяющего центра».

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием, регистрация и проверка документов;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- направление (выдача) заявителю письма с информацией об объекте культурного наследия или письма об отказе в предоставлении информации об объектах культурного наследия.

3.1.2. Блок - схема последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги приведена в приложении № 5 к Регламенту.

3.2. Прием, регистрация и проверка документов

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Учреждение заявления, поданного лично заявителем (его представителем) или направленного посредством почтовой связи или в электронном виде.

Последовательность действий при личном обращении заявителя в Учреждение

3.2.2. Основанием для выполнения административных процедур является личное обращение заявителя в Учреждение.

3.2.3. При личном обращении заявителя в Учреждение должностное лицо ответственное за предоставление муниципальной услуги производит регистрацию заявления в журнале поступающей документации. Максимальное время регистрации не должно превышать 10 минут.

3.2.4. Письменное обращение (заявление) заявителя должно быть написано на русском языке, разборчиво и содержать следующую информацию:

- фамилию, имя и отчество заявителя, почтовый адрес и (или) электронный адрес, контактный телефон – для физических лиц;
- полное наименование, адрес места нахождения и (или) электронный адрес, контактный телефон – для юридических лиц;
- способ информирования о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.5. В начале административной процедуры специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги анализирует представленные документы и устанавливает:

- соответствие их требованиям Регламента;
- достаточность информации для идентификации объекта, в отношении которого запрашивается информация.

3.2.6. По результатам рассмотрения документов специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, может принять одно из следующих решений:

- о предоставлении информации об объекте;
- об отказе в предоставлении информации об объекте.

Решение об отказе принимается, если имеются основания, указанные в пункте 2.8.3 Регламента.

3.2.7. По итогам рассмотрения документов специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку проекта письма, содержащего запрашиваемую информацию либо проект ответа об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.8. При выдаче подписанного письма с информацией об объекте культурного наследия или письма об отказе в предоставлении информации об объектах культурного наследия:

- проверяет документы, удостоверяющие личность заявителя, личность и полномочия представителя заявителя;

- выдает 1 экземпляр письма с информацией об объекте культурного наследия или письма об отказе в предоставлении информации об объектах культурного наследия заявителю (представителю заявителя) под роспись о получении на 2-м экземпляре подписанного письма с информацией об объекте культурного наследия или письма об отказе в предоставлении информации об объектах культурного наследия;

- передает 2-й экземпляр письма с информацией об объекте культурного наследия или письма об отказе в предоставлении информации об объектах культурного наследия должностному лицу Учреждения, ответственному за проверку документов, для хранения и учета в работе.

Последовательность действий при обращении заявителя к сайтам Учреждений

3.2.10. Основанием для выполнения административной процедуры является самостоятельное подключение заявителя к сайту Учреждения.

3.2.11. При получении муниципальной услуги вне помещения Учреждения по средствам электронной связи (сети Интернет) на официальном сайте Учреждения заявитель переходит по ссылке с главной страницы сайта на страницу, где самостоятельно находит требуемую информацию или оформляет заявку в указанной форме (Приложение № 2), предназначенную для получения муниципальной услуги.

3.2.12. Для получения муниципальной услуги по средствам электронной связи (сети Интернет) на официальном интернет-сайте Учреждения заявителю регистрация не требуется.

3.3. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.3.1. В день получения заявления в электронной форме по средствам электронной связи (сети Интернет), должностное лицо, ответственное за прием заявлений в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения, следующие действия:

- проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

- формирует извещение о получении заявления, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа и отправляет его заявителю;

- проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги заявления, указанных в пункте 2.8.3 Регламента.

3.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение и оформление документов для предоставления муниципальной услуги, уведомляет заявителя:

- о принятии решения о предоставлении муниципальной услуги либо о принятии решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги должно быть донесено до заявителя лично, а также по телефону или адресу электронной почты в случае заполнения им электронной формы заявления на сайте Учреждения, не позднее 30 календарных дней после обращения в Учреждение.

3.4. Информирование об отказе в предоставлении муниципальной услуги и (или) о прекращении предоставления муниципальной услуги

3.4.1. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги (пункт 2.8.3 раздела 2 настоящего Регламента), должностное лицо, в течении одного рабочего дня с момента получения заявления в электронном виде, выполняет следующие действия:

- формирует уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы (Приложение № 4);

- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- отправляет уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (сообщение об ошибке) заявителю.

3.4.2. В случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги должностное лицо, в течении одного рабочего дня с момента получения заявления в электронном виде, выполняет следующие действия:

- регистрирует письмо с информацией об объекте культурного наследия с присвоением исходящего номера;

- направляет письмо с информацией об объекте культурного наследия простым почтовым отправлением заявителю по адресу, указанному в заявлении.

4. Порядок и формы контроля за исполнением Регламента

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением должностными лицами Учреждения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, исполнения Регламента и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителем Учреждения.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Учреждения.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

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. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, в том числе по конкретному обращению получателя муниципальной услуги. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексная проверка) либо отдельные вопросы (тематическая проверка).

4.2.2. Плановые проверки проводятся на основании годовых планов работы Комитета.

4.2.3. Внеплановые проверки осуществляются на основе приказа председателя Комитета.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги председатель Комитета назначает должностных лиц Комитета, Учреждения, ответственных за проведение проверки, а также определяет перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты оформляются в виде справки по итогам проверки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Регламенту, нарушения законодательства Российской Федерации (если таковые будут обнаружены) и указываются предложения по их устранению.

Справку по итогам проверки подписывают должностные лица, проводившие проверку, приказ по материалам проверки – председатель Комитета.

4.2.5. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав получателей муниципальной услуги, председатель Комитета рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности, дает указания по устранению выявленных нарушений полноты и качества предоставления муниципальной услуги и контролирует их исполнение.

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

4.3.1. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за информирование об услуге, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги, включая соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных регламентом, неразглашение персональных сведений заявителей.

4.3.2. Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами Учреждения требований Регламента должна быть закреплена в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем Учреждения или иными уполномоченными им лицами.

4.3.3. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного информирования.

4.3.4. Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями Регламента, законодательства Российской Федерации.

4.3.5. Должностное лицо Учреждения, ответственное за рассмотрение обращений (жалоб) заявителей несет персональную ответственность за законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных Регламентом, 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. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет председатель Комитета.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменному или личному обращению, по электронной почте.

4.4.3. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Комитета с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноте и качеству предоставления муниципальной услуги, в случае нарушения прав и законных интересов получателей муниципальной услуги при ее предоставлении.

4.4.4. В течение 30 дней со дня поступления в Комитет обращения граждан, их объединений или организаций, обратившимся гражданам, их объединениям или организациям направляется информация о результатах проверки способом, указанным гражданами, их объединениями или организациями в обращении.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) Учреждения и должностных лиц Учреждения, осуществляющих предоставление муниципальной услуги

5.1.1. Заявитель вправе подать в Учреждение и (или) Комитет жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения, его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

5.1.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами Учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного регламента.

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

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.1.4. Жалоба подается на имя руководителя Учреждения. Жалоба на действия руководителя Учреждения подается в Комитет.

5.1.5. Заявители имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить в письменной форме по почте или по средствам электронной связи (сети Интернет).

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством информационно - телекоммуникационной сети, в том числе:

- по электронной почте, через форму обратной связи на официальном сайте Учреждения (адреса электронной почты, Интернет - адреса официальных сайтов Учреждений указаны в приложении № 1 к Регламенту);

- через форму «Виртуальная приемная» на официальном сайте Комитета <http://edukirovsk.ru/priemnaya/>;

- с использованием форм единого Интернет - портала государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru/> (адрес новой версии - <https://beta.gosuslugi.ru/>) и на региональном Интернет - портале «Государственные и муниципальные услуги» - <https://51.gosuslugi.ru/pgu/> (адрес новой версии - <https://51.gosuslugi.ru/rpeu/>), интернет-портала Досудебного обжалования - <https://do.gosuslugi.ru/>.

Прием жалоб лично осуществляется:

- Комитетом по адресу: 184250, Мурманская обл., г. Кировск, пр. Ленина, д. 16, e-mail: koks@gov.kirovsk.ru;

- Учреждением по адресу и электронной почте согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту;

В случае подачи жалобы во время личного приема заявитель предоставляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.6. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу либо Учреждения, в которое направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;

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

- личная подпись заявителя и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Жалоба, поступившая в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим 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.

5.1.7. Жалоба, поступившая в Учреждение, Комитет, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки ее рассмотрения не установлены Учреждением, Комитетом.

В случае обжалования отказа Учреждением, ее должностного лица, в приеме документов у заявителя, или отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы Учреждение, Комитет принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.1.9. Учреждение, Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями раздела 5 Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

г) если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что данное обращение и ранее направлялось в Комитет, Учреждение или одному и тому же должностному лицу Учреждения /Комитета. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.1.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подп. 5.1.8 раздела 5 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Ответ на жалобу направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе, поступившей от заявителя в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, поступившей от заявителя в письменной форме.

5.1.11. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых участниками предоставления муниципальной услуги в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.1.12. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.1.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.1.14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем Учреждения, председателем Комитета.

5.1.15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в прокуратуру г. Кировска.

5.1.16. Учреждение, Комитет вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.1.17. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.1.18. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.1.19. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд в порядке искового производства. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

СВЕДЕНИЯ

о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты и официальных сайтов, графике работы и графике приема граждан Комитетом образования, культуры и спорта администрации муниципального округа город Кировск Мурманской области и муниципальным бюджетным учреждением культуры «Кировский историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирова и выставочным залом»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кировский историко-краеведческий музей с мемориалом С.М. Кирова и выставочным залом»

Юридический адрес: 184250, Мурманская область, г. Кировск, ул. Советская, д. 9.

Почтовый адрес: 184250, Мурманская область, г. Кировск, ул. Советская, д. 9.

Телефон/факс Учреждения: (81531) 5-26-68, 5-26-63

Электронный адрес Учреждения: museum25km@yandex.ru.

Сайт Учреждения: www.muzeum25km.ru.

Режим работы Учреждения:

Вторник – воскресенье с 10.00 до 17.30 часов;

Выходной - понедельник;

Санитарный день – последняя пятница месяца;

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

Блок-схема
последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги



**Форма жалобы на действие (бездействие), решение органов, участвующих в
исполнении муниципальной услуги, их должностных лиц и работников.**

Жалоба
на действие (бездействие), решение органов,
участвующих в исполнении муниципальной услуги, их должностных лиц и работников
« ____ » _____ 20__ г.

Руководителю _____
орган, участвующий в исполнении муниципальной услуги

Фамилия, инициалы руководителя

От _____,
(фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя - физического лица, либо наименование заявителя юридического лица)

(сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо сведения о месте нахождения заявителя юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю)

на действие (бездействие), решение
(нужное подчеркнуть)

(наименование органа, участвующего в исполнении муниципальной услуги, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), должность лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется)

(сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) Учреждения, должностного лица Учреждения)

(доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения)

Перечень прилагаемых документов (копий документов):

(подпись заявителя, подающего жалобу)

(расшифровка подписи)