

 **АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

 **НОВОСЕРГИЕВСКИЙ РАЙОН**

 **ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**\_\_25.10.2022\_\_\_\_** № \_**833-**п**\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_

 п. Новосергиевка

Об утверждении административного регламента

по предоставлению муниципальной услуги

МБУ «Новосергиевский районный историко

-краеведческий музей»

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и [от 06.10.2003 N 131-ФЗ](https://internet.garant.ru/#/document/186367/entry/0) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации":

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» МБУ «Новосергиевский районный историко-краеведческий музей» согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела культуры Попова В.В.
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента размещения на официальном сайте администрации Новосергиевского района Оренбургской области.

Глава администрации района А.Д. Лыков

Разослано: отделу культуры, МБУ «Новосергиевский районный историко-краеведческий музей», орготделу, прокурору

|  |
| --- |
| Приложение к постановлению администрации Новосергиевского района от 25.10.2022 № 833-п  |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**

**1. Общие положения**

           1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации музейного обслуживания жителей муниципального образования Новосергиевский район.

1.2. Услуга заключается в предоставлении доступа к музейно-выставочным коллекциям и фондам, оказывается всем желающим муниципальным бюджетным учреждениям «Новосергиевский районный историко- краеведческий музей».

**2. Понятия и термины, используемые в административном регламенте.**

 «Муниципальная услуга» – направлена на удовлетворение потребностей населения, юридических лиц различных организационно-правовых форм и индивидуальных предпринимателей, деятельность структурных подразделений администрации Новосергиевского района, муниципальных учреждений, муниципальных унитарных предприятий, иных сторонних организаций в рамках решения вопросов местного значения, выполнения переданных муниципальных полномочий, а также в рамках решения вопросов, не относящихся к вопросам местного значения Новосергиевского  района.

 «Посетитель» (получатель) муниципальной услуги – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, либо без гражданства или организация, обратившиеся непосредственно, а также через своего представителя в орган, предоставляющий муниципальную услугу, для реализации предоставленных ему прав либо законных интересов или исполнения возложенных нормативными правовыми актами обязанностей.

«Новосергиевский историко-краеведческий музей» - выступает гарантом реализации прав каждого посетителя на свободный доступ к музейным предметам и музейным коллекциям, а также к информации достижениям мировой и национальной культуры, проведения просветительских, культурно-массовых мероприятий.

**3. Общее описание услуги**:

3.1. Муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» предоставляется согласно действующего законодательства  федерального, регионального, муниципального и других нормативно-правовых актов.

3.2. Описание заявителей.

Услуга на территории муниципального образования может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств. Граждане иностранных государств, проживающие на территории РФ, посещают музеи на общих основаниях.

Дети моложе 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.

3.3. Результатом предоставления Услуги является:

- организация культурного досуга жителей муниципального образования;

- использование и популяризация объектов культурного наследия, находящихся на территории муниципального образования;

- обеспечение сохранности и режима хранения предметов и коллекций;

- выявление и собирание предметов и коллекций;

- изучение предметов и коллекций;

- обеспечение публичного доступа к предметам и коллекциям;

- осуществление просветительной и образовательной деятельности.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступа к музейному фонду, вне зависимости от его формы, либо мотивированный отказ в доступе к музейному фонду.

**4. Требования к порядку предоставления муниципальной Услуги**

4.1. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- непосредственно в музейном учреждении;

-в Отделе культуры;

- с использованием телефонной связи;

- с использованием средств массовой информации и информационной связи.

Для получения муниципальной услуги заявители вправе обратиться лично непосредственно в музей, а также предварительно подать устную или письменную заявку.

4.2. Исполнителем муниципальной услуги являются муниципальное бюджетное учреждение «Новосергиевский районный историко- краеведческий музей» далее,

МБУ «Новосергиевский районный историко- краеведческий музей»

Адрес и телефон:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование  | Юридический адрес | Телефон |
| МБУ «Новосергиевский районный историко- краеведческий музей» | п.Новосергиевка, ул.Первомайская,9 | (835339) 2-11-85 |

4.3. Режим работы учреждений:

понедельник –9.00.-17.00;

вторник 9.00.-17.00;

среда 9.00.-17.00;

четверг 9.00-17.00;

пятница 9.00-17.00;

суббота, воскресенье – выходной.

Последняя пятница месяца – санитарный день.

Музейное учреждение осуществляет обслуживание посетителей в соответствии с установленным графиком.

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов учреждения устанавливается приказом и указывается на информационных стендах.

4.4. Местонахождение отдела культуры администрации Новосергиевского района: Оренбургская область, п.Новосергиевка, ул.Краснопартизанская 43.

Почтовый адрес: 461200. Оренбургская область, п.Новосергиевка, ул.Краснопартизанская 43.

Электронный адрес: kultura.08@mail.ru.

Часы работы отдела культуры администрации Новосергиевского района:

Понедельник - пятница 9.00- 18.00

Обеденный перерыв 13.00- 14.00

Выходной суббота, воскресенье

Телефоны для справок (835339) 2-15-95, 2-19-63.

4.5. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, по которым получатели услуги могут получить информацию, размещаются на информационных стендах перед входом в здание, в котором располагается учреждение.

4.6. В общедоступной зоне в музее должна быть размещена следующая доступная информация:

- правила пользования музеем, права и обязанности посетителей, в том числе основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- информация о номере телефона в залах и схема расположения помещений;

- перечень действующих и планируемых экспозиций и выставок с указанием времени проведения, информация о планируемых лекциях и семинарах с указанием наименования и времени проведения;

- информация о режиме работы музея и гардероба;

- информация о способах доведения получателями услуги своих отзывов, замечаний и предложений о работе музея.

4.7. В печатных средствах массовой информации в виде информационных буклетов и раздаточном материале размещается информация об услугах, представляемых музеями:

адрес музея, режим работы, телефон, адрес и режим работы;

перечень действующих и планируемых выставок и экспозиций с указанием наименования и времени проведения;

информация о планируемых лекциях и семинарах с указанием наименования и времени проведения;

полный перечень оказываемых музеем услуг, с указанием условий предоставления, цен и наличия льгот, новости музейной жизни.

4.8. Сведения о графике (режиме) работы учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, размещаются на стендах (вывесках) при входе в помещение учреждений.

4.9. Информация об исполнении муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателя услуги или по телефону непосредственно в учреждении культуры.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

4.10.Максимальное время ожидания в очереди для получения информации о процедуре на предоставление муниципальной услуги не должно превышать 10 минут.

4.11. Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

В случае если обращение написано на иностранном языке, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода текста на русский язык.

4.12. Ответ на телефонный звонок получателя муниципальной услуги должен содержать информацию о наименовании органа (учреждения), в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.13. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, принявший звонок, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное заинтересованным лицам время для устного информирования.

4.14. Доступность музейных услуг обеспечивается гибким и удобным для населения режимом работы музея, предусматривающим работу в выходные дни, а при необходимости – в праздничные дни, а также финансовой доступностью предоставляемой муниципальной услуги для всех категорий населения.

4.15. Предоставление муниципальной услуги производится не менее пяти дней в неделю, включая выходные и праздничные дни. На проведение санитарного дня отводится 1 день в месяц.

Посетители имеют право на неоднократное обращение за получением муниципальной услуги, а также могут пользоваться в музее другими видами услуг, в том числе платными.

4.16. Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно тарифам, утвержденным Советом депутатов Новосергиевского района.

Освобождаются от взимания входной платы на основании регламентирующих документов, следующие категории посетителей:

- участники и инвалиды Великой Отечественной войны; солдаты, сержанты, старшины срочной службы Российских Вооруженных сил; дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в детских домах, школах-интернатах; дети-инвалиды; дети дошкольного возраста; инвалиды 1 и 2 группы; воины-интернационалисты; сотрудники всех музеев; престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых.

- лица, не достигшие возраста 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц в установленные администрацией музеев дни;

- студенты высших учебных заведений.

Льготные услуги предоставляются гражданам при предъявлении соответствующих документов.

4.17. МБУ «Новосергиевский районный историко-краеведческий музей» предоставляет музейные услуги по всем формам музейной работы:

1) индивидуальные и экскурсионные посещения;

2) лекции, беседы, музейные занятия;

3) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее);

4) информационно-справочная деятельность.

4.18. Перечень для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

 В предоставлении муниципальной услуги отказывается в следующих случаях:

- отсутствие билета, дающего право на получение муниципальной услуги в день обращения;

- нарушение правил поведения в помещениях музейного типа.

- обращение заявителя в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;

- нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- противоправные и общественно опасные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу музея и другим получателям муниципальной услуги.

 Отказ в предоставлении доступа к муниципальной услуге по иным основаниям не допускается.

Доступ к музейным предметам и музейным коллекциям может быть ограничен по следующим основаниям:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

- производство реставрационных работ;

- нахождение музейного предмета в хранилище (депозитарии) музея.

Ограничение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям из соображения цензуры не допускается.

4.19. Здание музея должно быть удобно расположено, с учетом доступности на общественном транспорте, помещения музея должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

4.20. Залы должны обеспечивать условия для комфортности посетителей, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, а также обеспечивать удобства пользователей. Выход и вход из помещения оборудуются соответствующими указателями.

4.21.Организация мест предоставления муниципальной услуги.

 Экспозиционно-выставочные помещения должны быть достаточной площадью, соответствовать нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены современными техническими средства и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами вневедомственной или сторожевой охраны и средствами пожарной безопасности.

В помещениях музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приема заявителей (входная зона), справочно-информационная зона, гардероб и туалеты.

Площадь, занимаемая музеем, должна обеспечивать размещение работников музея и заявителей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПин 2.4.4.12503).

В здании музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

- экспозиционные (выставочные) залы;

- служебные помещения.

По размерам и состоянию помещения музеев должны отвечать правилам противопожарной безопасности и безопасности труда. В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

- в экспозиционных залах: витрины, пилоны, осветительное оборудование;

- в служебных помещениях: компьютерная и копировально-множительная техника, стеллажи, иное оборудование.

4.22. Музеи должны быть обеспечены площадями для хранения музейного фонда.

4.23. В музеях должны быть оборудованы помещения фондохранилища, помещения для размещения отделов, экспозиций и выставок, помещения для проведения конференций и семинаров.

4.24. В соответствии с законодательством Российской Федерации в целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак – проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, пользования средствами массовой информации;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случаи невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида ему обеспечивается альтернативная форма обслуживания:

- предоставления услуги, по месту жительства инвалида с согласованием даты и времени;

- в дистанционном режиме;

- иные формы обслуживания индивидуального характера.

4.25. Сохранение, формирование, изучение и публикация музейного фонда обусловлены целями создания и главными направлениями деятельности музеев, а именно: научно-исследовательской, экспозиционно-выставочной и научно-просветительской работами и работой по комплектованию фондов.

Требования к составу музейных фондов.

4.26. Основным предметом деятельности учреждения в соответствии с административным регламентом является организация музейного обслуживания населения муниципального образования Новосергиевский район, комплектованию и обеспечению сохранности фондов. Выявление и сбор музейных предметов и коллекций, которые проводятся систематически на всей территории Новосергиевского района , Оренбургской области, а также Российской Федерации в целом, как на платной, так и на безвозмездной основе.

4.27. Приоритет в пополнении и формировании музейного фонда должен отдаваться произведениям и памятникам общемирового, общероссийского и регионального значения, мемориальным вещам и коллекциям.

4.28. Обеспечение сохранности музейных фондов в соответствии с правилами и условиями учета и хранения, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации должно быть достигнуто путем создания нормативного режима хранения, реставрации и консервации музейных предметов.

4.29. С целью совершенствования системы учета фондов музеи должны вести работу по внесению музейных предметов и музейных коллекций в электронный каталог.

4.30. В научно-фондовой работе музея ежегодно проводится мониторинг с целью своевременного выявления нарушений в хранении музейных предметов, определения необходимости их реставрации и формирования более полных музейных коллекций.

4.31. Доступность культурных ценностей, хранящихся в фондах музея, для общества должна обеспечиваться всеми возможными видами публичного представления музейных предметов и музейных коллекций: экспонирование в экспозициях и на выставках, воспроизведение в печатных изданиях (каталоги, альбомы, научные статьи, буклеты), на электронных и других видах носителей, выпуск сувенирной продукции.

Требования к кадровому обеспечению предоставления муниципальной услуги.

4.32. Уровень профессиональной компетентности научных работников музея должен быть достаточным для возложенных на них обязанностей.

4.33. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в количестве, требуемом для выполнения всего объема работ. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, иными действенными способами. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

4.34. Основанием для получения муниципальной услуги является билет (абонемент) на посещение музея, приобретенный в музее. В билете должна быть указана цена. В случае, если в билете указана дата посещения, посещение музея в другие даты по данному билету не допускается.

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.

4.35. Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 30-45 минут, экскурсионная группа не должна превышать 15 человек.

Экскурсовод должен дать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с предоставлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

**5. Административные процедуры.**

5.1. Исполнение муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» включат в себя следующие административные процедуры:

- выбор заявителем формы доступа к музейным фондам;

- экскурсионное и индивидуальное музейное обслуживание;

- проведение культурно-просветительных мероприятий;

- обеспечение доступа к музейному собранию в форме справочного и информационного обслуживания.

Потенциального пользователя муниципальной услуги знакомят с Правилами пользования музейными коллекциями, Правилами поведения в музее, Уставом и другими локальными актами, регламентирующими деятельность музеев.

5.2. При экскурсионном и индивидуальном музейном обслуживании:

посетитель (группа посетителей), ознакомившись с возможностями доступа к музейному фонду на доске объявлений в фойе музея или у кассира, выбирает наиболее удобный и выгодный для него вид:

- индивидуальный осмотр экспозиций и выставок;

- экскурсионное обслуживание;

- посещение культурно-просветительных мероприятий;

- обеспечение доступа к музейному собранию в форме справочного и информационного обслуживания.

5.3. Посетитель (группа посетителей) оплачивает выбранную форму муниципальной услуги, согласно тарифу и получает на руки билет (Экскурсионную путевку) . Если посетитель (группа посетителей) обладает льготами, то при предъявлении документов, подтверждающих льготу, кассир выдает посетителю (посетителям) нулевой билет.

При желании верхнюю одежду, объемные сумки и пакеты посетитель (посетители) может (могут) оставить в гардеробе.

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

5.5. 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.

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

5.7. При обеспечении доступа к музейным собраниям в форме культурно-массовых, просветительных мероприятий последовательность действий следующая:

- как правило, посетитель (группа посетителей) знает, на какое мероприятие он приглашён или в каком мероприятии принимает участие;

- если посетитель (группа посетителей) не обладает информацией о проводимых мероприятиях, ее можно получить у работников музея или ознакомиться на информационном стенде;

- если это презентация выставки, книги, литературно-музыкальный вечер, концерт и т.д., смотрители залов или музейные сотрудники провожают посетителя (группу посетителей) до зала, в котором проходит мероприятие;

- если это конкурс, фестиваль, научные чтения или конференции, то в фойе музея посетитель (группы посетителей) регистрируются и также с участием смотрителей проходит в зал, где запланировано мероприятие.

5.8. . Если любое из вышеперечисленных мероприятий платное, то посетитель, оплачивает стоимость входного билета и проходит в сопровождении сотрудника музея до зала, в котором проходит мероприятие.

5.9. По окончании мероприятия посетитель в сопровождении музейного смотрителя проходит в фойе и покидает музей.

5.10 При обеспечении доступа к музейному собранию в форме справочного и информационного обслуживания последовательность действий следующая:

- посетитель с помощью телефонной, почтовой связи или при личном обращении запрашивает о наличии нужной информации;

- если музей располагает нужной посетителю информацией, то получатель муниципальной услуги оговаривает с сотрудниками музея сроки и возможность её получения и знакомится с тарифами, действующими в музее;

- затем посетитель либо самостоятельно работает с представленной информацией, либо сотрудник музея подбирает, систематизирует и анализирует нужную информацию для получателя муниципальной услуги.

5.11. По окончании работы посетитель оплачивает стоимость справочно-информационного обслуживания, согласно тарифам.

5.12. Если обращение получателя муниципальной услуги и музейного сотрудника осуществляется в письменной форме, то интересующая заказчика информация высылается в удобном для него виде (почтовой связью) после оплаты по безналичному расчету в централизованную бухгалтерию полной стоимости информационно-справочного обслуживания.

6**. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги.**

6.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, принятием решений работниками учреждений и исполнения настоящего административного регламента осуществляется директором учреждения, а также должностными лицами отдела культуры администрации Новосергиевского района.

6.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы отдела культуры) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

6.3. Директор учреждения организуют работу по предоставлению муниципальной услуги, определяет должностные обязанности специалистов, осуществляют контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

6.4. В случае выявления нарушения прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.5. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

**7. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.**

7.1. Заявители (получатели) могут сообщить в отдел культуры о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, нарушении настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

7.2. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия сотрудников учреждения в вышестоящий орган или в судебном порядке. Решения, действия (бездействие) сотрудников отдела культуры могут быть обжалованы в администрации муниципального образования Новосергиевский район.

7.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

7.4. Ответственные сотрудники учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, проводят личный прием граждан.

7.5. Заявитель в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, с указанием наименования органа, в который было направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество специалиста (сотрудника), а также излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия и обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

7.6. Обращение заявителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствие сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчестве, почтовом адресе его места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);

- отсутствие датированной подписи заявителя (в случае, если обращение посылается не посредством электронной почты);

- при получении письменного обращении, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не предоставляется и оно не подлежит рассмотрению о чем сообщается заявителю, написавшему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.7. По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении требований гражданина либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется с помощью почтовой связи гражданину.

Продолжительность рассмотрения жалоб не должно превышать 30 дней с момента получения жалобы.

7.8. В суде могут быть обжалованы решения, действия и бездействия, в результате которых нарушены права и свободы заявителя.