

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

администрации Юргинского муниципального района

от « 02 » 10 20 18 № 31-МНА

### Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» стационарно

В целях реализации положений Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и с соблюдением требований Федерального закона 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» стационарно согласно Приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу после его опубликования в районной газете «Юргинские ведомости».

3. Разместить настоящее постановление в информационно-коммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Юргинского муниципального района.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Юргинского муниципального района по социальным вопросам.

Глава Юргинского  
муниципального района



Д. К. Дадашов

### 1. Общие положения

#### 1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Настоящий административный регламент исполнения муниципальной услуги (далее административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий органов местного самоуправления (далее административные процедуры) при исполнении муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (стационарно).

#### 1.2. Описание заявителей.

Муниципальная услуга может быть оказана всем жителям в возрасте от 0 лет, вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств. Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении взрослых.

#### 1.3. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге и обслуживании осуществляется:

- Лично, по месту предоставления муниципальной услуги: с 8-30 до 17-30 устное консультирование (не более 20 минут) по любым вопросам получения услуги и предоставление общей письменной информации;

- По телефону 8(38451) 9-31-25 Муниципальное казенное учреждение культуры «Юргинский районный библиотечно-музейный комплекс» структурное подразделение районный краеведческий музей: с 8-30 до 17-30 устное консультирование (не более 10 минут) по любым вопросам получения услуги, не требующим точной передачи большого количества информации. В случае, если специалист принявший звонок, не компетентен в поставленном вопросе, телефонный звонок переадресовывается другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- По электронной почте e-mail: [yrgmuseum@gmail.com](mailto:yrgmuseum@gmail.com) круглосуточно прием любых письменных запросов в общераспространенных форматах текста (простой текст, прикрепленный файл DOC, RTF, PDF), с 8-30 до 17-30 передача письменных документов (не более 300 килобайт) в формате простого текста или прикрепленного файла DOC, RTF, PDF;

- На информационных стендах, размещенных в общедоступном месте по месту оказания услуги;

- На официальных сайтах;

- В любое время с момента приема документов для предоставления муниципальной услуги заявитель имеет право на получение любых интересующих его сведений об услуге, спросив по телефону или посредством личного посещения отдела, предоставляющего услугу.

Учреждение, оказывающее услугу, должно информировать население района обо всех обновлениях экспозиций и проведении новых выставок через публикации в газете «Юргинские ведомости», сайт Управления культуры, молодежной политики и спорта администрации Юргинского муниципального района.

Учреждение, оказывающее услугу, обязано предоставлять информацию о существующих и ожидаемых музейных экспозициях по телефонному обращению жителей и гостей района. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы музея.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### 2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальной услугой является – «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – муниципальная услуга).

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставлением данной муниципальной услуги занимаются:

- Муниципальное казенное учреждение культуры «Юргинский районный библиотечно-музейный комплекс» структурное подразделение районный краеведческий музей – п.ст. Юрга-2, ул. Новая, 24; телефон 8 (38451) 9-31-25.

### 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- индивидуальное посещение стационарных экспозиций;
- экскурсионное и лекционное обслуживание посетителей;
- публикация музейных предметов и музейных коллекций в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей;
- подготовка и проведение тематических и культурно-просветительских мероприятий (образовательных программ, занятий);
- популяризация деятельности музей, музейных предметов и музейных коллекций в средствах массовой информации.

### 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги осуществляются в течение всего календарного года, в соответствии с графиком работы учреждения, а также со сроком выполнения. Время предоставления муниципальной услуги зависит от установленной даты проведения мероприятия.

Муниципальная услуга предоставляется с момента приобретения билета (абонемента) на посещение музея. Время ожидания 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.

При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение должен быть направлен на почтовый адрес заявителя в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения в соответствующем Журнале входящей корреспонденции музея.

Максимальный срок подготовки проведения мероприятий составляет 30 дней до начала проведения мероприятий. Сроком предоставления муниципальной услуги является установленная дата проведения мероприятий.

### 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;

- Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставление государственных услуг)»;

- Приказ Минкультуры России от 17.12.2015 № 3119 «Об утверждении порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимся по основным профессиональным образовательным программам.

### 2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без представления заявителем документов.

Требуется предъявление свидетельства о рождении на ребенка младше 7 лет.

При наличии у заявителя права на льготное посещение музея (на бесплатной основе) льгота должна быть представлена документально.

### 2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Учреждение, оказывающее услугу, может отказать жителю или гостю Юргинского муниципального района в приобретении билета в следующих случаях:

- отсутствие в наличии билетов на посещение музея на требуемую дату и время;
- обращение за приобретением билета в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения.

- обращение за приобретением билета в состоянии, препятствующем получению качественной услуги другими посетителями (алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея, экспонатов музейного фонда, имущества и одежды других посетителей).

Отказ учреждением, оказывающем услугу, в приобретении билета по иным основаниям не допускается.

### 2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги.

Приостановление оказания услуги возможно в следующих случаях:

- заявителем нарушены Правила пользования Музеем;
- заявителем не оплачены или нарушены сроки оплаты муниципальной услуги;
- запрос заявителя на предоставление услуги не соответствует профилю Музея;
- заявителем причинён ущерб Музею;
- заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- заявитель производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу Музея и другим потребителям услуги;
- заявитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, пакеты и т.п.);

Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим

основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций, производство реставрационных работ, нахождение музейного предмета в хранилище музея.

## **2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга носит интегрированный характер и предоставляется населению на платной и бесплатной основе.

Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно Положению о платных услугах и установленному преysкуранту, утвержденного МКУК «Юргинский районный библиотечно-музейный комплекс» № 87 от 27.07.2018 года.

Освобождены от взимания входной платы на основании Приказа Минкультуры от 17.12.2015 № 3119 «Об утверждении порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам», Федерального закона от 13.07.2001 № 98 «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы», Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах» следующие категории посетителей:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны;
- 2) ветераны боевых действий;
- 3) инвалиды Великой Отечественной войны и боевых действий;
- 4) бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания в период Великой отечественной войны;
- 5) лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц в установленные администрацией музеев дни;
- 6) лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам, имеют право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц, в установленные администрацией музея дни;
- 7) одно лицо, сопровождающее группу школьников или студентов в составе 15 человек;
- 8) дети-сироты.

## **2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.**

Время ожидания начала предоставления муниципальной услуги, лицам приобретшим билет на посещение музея, не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику музея, если билет не содержит точного указания на время начала экскурсии.

## **2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.**

Письменное обращение заявителя, в т.ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления в музей в соответствующем Журнале входящей корреспонденции музея.

## **2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к местам ожидания и приема заявителей.**

Учреждение, оказывающее услугу, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям и нормам органов Государственного пожарного надзора на эксплуатацию здания, в котором оказывается услуга.

Требования к помещениям, в которых оказывается услуга:

- Музей должен быть оборудован местами для ожидания посетителями начала

экскурсии, в том числе не менее чем 5 сидячими местами для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми;

- Учреждение, оказывающее услугу, обязано обеспечить музейные помещения мусорными корзинами из расчета не менее одной корзины на одно помещение;

- Учреждение, оказывающее услугу, должно по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений или установить в фойе музея доску отзывов и предложений в целях приема мнений посетителей по улучшению обслуживания. Доска должна быть обеспечена исправными маркерами для представления посетителями своих отзывов и предложений;

- Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить выставочные помещения музеев достаточным количеством сидячих мест – не менее четырех сидячих мест на один зал. В экспозиционных помещениях места для сидения не предусматриваются;

- В помещении музея должна находиться медицинская аптечка;

- Учреждение, оказывающее услугу, должно организовать в здании музея место для самостоятельной работы с архивными материалами музея;

- Музейные экспозиции должны быть обеспечены четкими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора;

- К началу работы музея полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей;

- Помещение, в котором оказывается услуга, должно быть оборудовано санузлом, доступными для посетителей музея. В течение времени работы музея туалетная комната может закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

- В туалетах музея постоянно должны быть мусорные корзины, туалетная бумага, мылящиеся средства;

- В музейных и выставочных помещениях должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 и не более +25 градусов по шкале Цельсия;

- Кассы в помещениях музея должны работать в течение времени работы музея. Перерывы работы касс должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день;

- Ковры и ковровые дорожки в выставочных и экспозиционных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть прочно прикреплены к полу;

- Учреждение, оказывающее услугу, не должно загромождать площадки и марши лестничных клеток, устанавливать зеркала на путях эвакуации;

- Курение в музее запрещено;

- Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки);

- В зданиях и помещениях, в которых оказывается услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными;

- Учреждение, оказывающее услугу, не должно устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу;

- При проведении мероприятий в музее двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно-открывающиеся запоры;

- Музей должен по требованию посетителей (заявителей) предоставлять книгу отзывов и предложений или разместить ее в фойе;

- Центральный вход в здание Музея оборудуется информационной табличкой (вывеской).

## **2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.**

Основными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- обеспечение возможности направления запроса в музей, предоставляющий

услугу, по электронной почте;

- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в сети Интернет;
- продолжительность взаимодействия заявителя с сотрудниками музея при предоставлении муниципальной услуги не более 20 минут.

Основными показателями качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность полученной информацией;
- положительные отзывы со стороны посетителей;
- количество публикаций в СМИ;
- возможность получения информации с использованием информационно-коммуникационных технологий.

#### **2.14. Иные требования.**

Требования предоставления услуги для лиц с ограниченными возможностями:

- беспрепятственный вход в объекты и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги.
- посадка в транспортное средство и высадка из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;
- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками;

Требования к режиму работы:

Предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов с перерывом на обед с 13-00 до 14-00. В праздничные и выходные дни по распоряжению вышестоящих органов. Санитарный день 1 раз в месяц.

Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

- Учреждение, оказывающее услугу, не вправе ограничивать доступ жителей и гостей города любого возраста, пола и вероисповедания к музейным предметам и музейным коллекциям из соображений цензуры;
- Персонал музея (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей музея, либо должен указать на тех сотрудников музея, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе (нужде);
- Персонал музея (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей музея, применять меры принуждения и насилия к посетителям;
- Каждому посетителю музея должен быть выдан билет, удостоверяющий его право на посещение;
- Учреждение, оказывающее услугу, должно представить жителям и гостям города возможность заказа экскурсии по телефону;
- Экскурсовод должен дать ответы на дополнительные вопросы посетителей,

возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии);

- Посетителям музеев и выставок (за исключением малолетних) должно быть предоставлена возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда посетителем была оплачена услуга просмотра экспозиций с экскурсоводом;

- Смотрители в музее должны незамедлительно реагировать на обращения посетителей, связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.

Требования к предоставлению сопутствующих услуг:

Учреждение, оказывающее услугу, обязано обеспечить наличие в музее гардероба.

Требования к прочим аспектам деятельности:

- Экскурсионная группа должна составлять не более 30 человек;
- Учреждение, оказывающее услугу, может предоставить право посетителям производить фото- и видеосъемку в помещении музея (за отдельную плату) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами. Фото и видеосъемка может производиться только в интерьерах музея и на фоне музейных предметов. Прямая съемка музейных предметов, а также съемка с применением фотовспышки запрещена.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

Основанием для оказания услуги является муниципальное задание на оказание муниципальных услуг.

Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги состоит из следующих процедур:

- прием заявки от юридических лиц и групповых посетителей, предоставление билетов, публичный показ музейных предметов и музейных коллекций.

Для оказания муниципальной услуги на платной и частично платной основе юридическими лицами и групповыми посетителями подается заявка на предоставление муниципальной услуги.

Заявка на предоставление муниципальной услуги подается посредством личного приема, телефонной связи, электронной почты.

На основании данной заявки должностным лицом оформляется запись с определенным датой и временем предоставления муниципальной услуги.

Результатом данной муниципальной услуги является получение посетителями услуги права на публичный осмотр музейных предметов и музейных коллекций.

Проведение публичного показа музейных предметов и музейных коллекций.

Основанием для начала действия является наступление даты и времени проведения мероприятия, личного общения получателя услуги в учреждении, предоставляющим муниципальную услугу, предъявление документов.

Муниципальная услуга предоставляется в следующих формах: просветительные экскурсии, лекции, обучающие семинары, круглые столы, просветительные акции с использованием видео-показов; конференций.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется персоналом музея, а так же силами специалистов, обладающими соответствующими знаниями.

Мероприятия проводятся с учетом возрастных особенностей посетителей.

Результатом данной административной процедурой является:

- проведение экскурсий;
- предоставление доступа к музейным открытым фондам.

### **4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

Контроль за своевременностью, полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя текущий контроль и проведение проверок, и осуществляется в целях выявления и устранения нарушений прав лиц, имеющих право на получение муниципальной услуги, в процессе её оказания.

Проводится регулярная проверка соответствия оказания услуги учреждением требованиям регламента.

Регулярная проверка соответствия оказания услуги учреждением требованиям регламента.

Регулярная проверка соответствия деятельности учреждения, оказывающего муниципальную услугу, требованиям настоящего регламента (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже одного раза в течение трех лет, но не чаще трех раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность учреждения, оказывающего муниципальную услугу на постоянной основе (муниципальные организации).

Регулярная проверка деятельности одного учреждения должна быть осуществлена ответственным в течение не более одного рабочего дня.

Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении учреждения, оказывающего услугу.

Регулярная проверка проводится сотрудниками в присутствии руководителя учреждения, оказывающего услугу (его заместителя).

В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения.

По результатам проверки ответственный:

- готовит акт проверки для учреждения, оказывающего услугу, допустившей нарушение регламента по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности;

- обеспечивает привлечение к ответственности учреждения, оказывающего услугу и допустившей нарушение требований регламента, ее руководителю.

Информация о результатах регулярной проверки в отношении учреждения, деятельность которого подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном интернет-сайте Управления культуры администрации Юргинского муниципального района не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

#### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) исполнительного органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц**

Порядок обжалования нарушений требований регламента.

Получатель услуги имеет право обратиться с письменной жалобой (в том числе и по электронной почте) или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан, на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления услуги на основании настоящего регламента.

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) органа,

предоставляющего муниципальную услугу либо его должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности).

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, 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 рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо 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.

По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (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 (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.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальные услуги.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган 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 отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Приложение № 1  
к постановлению администрации  
Юргинского муниципального района  
от 02.10.2018 № 31-МНА

\_\_\_\_\_ (ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от \_\_\_\_\_ (ФИО заявителя)

**Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги**

Я, \_\_\_\_\_ (ФИО заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_ (индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_ (своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги \_\_\_\_\_, допущенное

\_\_\_\_\_ (наименование организации, допустившей нарушение стандарта)  
в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Приложение № 1  
к постановлению администрации  
Юргинского муниципального района  
от 02.10.2018 № 31-МНА  
(обратная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику учреждения, оказывающему услугу \_\_\_\_\_  
(да/нет)

обращение к руководителю учреждения, оказывающему услугу \_\_\_\_\_  
(да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_  
(да/нет)

2. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_  
(да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу \_\_\_\_\_  
(да/нет)

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе \_\_\_\_\_  
(да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО \_\_\_\_\_

паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_

контактный телефон \_\_\_\_\_