



**КонсультантПлюс**  
надежная правовая поддержка

Постановление главы администрации  
Старооскольского городского округа  
Белгородской обл. от 06.06.2011 N 2360  
(ред. от 20.05.2016)

"Об утверждении административного  
регламента предоставления муниципальной  
услуги "Предоставление музейных услуг"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: 30.05.2017

**ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ СТАРООСКОЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
от 6 июня 2011 г. N 2360**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУЗЕЙНЫХ УСЛУГ"**

Список изменяющих документов  
(в ред. постановлений главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 01.08.2012 N 2887, от 07.05.2014 N 1511, постановления администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 20.05.2016 N 1708)

В целях повышения качества оказания муниципальных услуг, руководствуясь Федеральным **законом** от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным **законом** от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", на основании **Устава** Старооскольского городского округа Белгородской области постановляю:

1. Утвердить административный **регламент** предоставления муниципальной услуги "Предоставление музейных услуг" (прилагается).
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа по социальному развитию Ю.И.Ромашина.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава администрации  
Старооскольского  
городского округа  
П.Е.ШИШКИН

Утвержден  
постановлением  
главы администрации  
Старооскольского  
городского округа  
от 6 июня 2011 г. N 2360

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУЗЕЙНЫХ УСЛУГ"**

Список изменяющих документов  
(в ред. постановлений главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 01.08.2012 N 2887, от 07.05.2014 N 1511, постановления администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 20.05.2016 N 1708)

1. Общие положения

- 1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление музейных

услуг" (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и прозрачности предоставления муниципальной услуги, создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Заявителями, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга, являются физические и юридические лица (далее - заявители).

1.2.2. От имени заявителя обращаться за предоставлением муниципальной услуги имеют право:

- уполномоченные ими лица на основании доверенностей, оформленных в порядке, установленном [статьей 185](#) Гражданского кодекса Российской Федерации;
- официальные представители юридических лиц (руководители, в установленных случаях - учредители) (далее - представители).

(п. 1.2 в ред. [постановления](#) главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 07.05.2014 N 1511)

1.3. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- [Конституция](#) Российской Федерации ("Российская газета", 1993, N 237);
- Гражданский [кодекс](#) Российской Федерации (Собрание законодательства РФ, 1994, N 32);
- Федеральный [закон](#) от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации" (Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, N 40, ст. 3822);
- [Закон](#) Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" ("Российская газета", N 248, 17.11.1992);
- Федеральный [закон](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", N 168, 30.07.2010);
- Федеральный [закон](#) от 26 мая 1996 года N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" (Собрание законодательства РФ, 27.05.1996, N 22, ст. 2591);
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года N 179 "Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации" (Собрание законодательства РФ, 23.02.1998, N 8, ст. 949);
- [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года N 1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет" (Собрание законодательства РФ, 22.11.1999, N 47, ст. 5702);
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 8 декабря 2009 года N 842 "Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации";
- [Устав](#) Старооскольского городского округа Белгородской области ("Оскольский край", N 28, 06.03.2008).

(п. 1.3 в ред. [постановления](#) главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 01.08.2012 N 2887)

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Полное наименование муниципальной услуги: "Предоставление музейных услуг" (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Старооскольского городского округа через муниципальное казенное учреждение культуры "Старооскольский краеведческий музей" и его структурные подразделения, расположенные на территории Старооскольского городского округа, а также через муниципальное казенное учреждение культуры "Старооскольский художественный музей".

(в ред. [постановления](#) главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 01.08.2012 N 2887)

Места их нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса электронной почты указаны в [списке](#) исполнителей муниципальной услуги (приложение N 1 к Регламенту).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- посещение выставок, экспозиций, доступ граждан к культурным ценностям и информационным ресурсам музея, удовлетворение духовных и культурных запросов потребителей муниципальной услуги;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет один рабочий день с момента обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

В зависимости от пожеланий заявителей и режима работы музеев, муниципальная услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления:

2.5.1. Для получения муниципальной услуги на платной основе требуется предоставление билета на посещение музея, приобретенного в кассе музея, либо экскурсионная путевка.

2.5.2. В случае если в качестве заявителя выступает юридическое лицо, то его представитель должен иметь документ, подтверждающий полномочия представителя.

2.5.3. Заявители, имеющие право на получение муниципальной услуги на бесплатной основе или с частичной оплатой, для получения в кассе учреждения бесплатного билета представляют документ, подтверждающий наличие соответствующей льготы, и документ, удостоверяющий личность, в том числе универсальную электронную карту в случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами.

(п. 2.5 в ред. [постановления](#) главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 07.05.2014 N 1511)

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов.

Основанием для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги является предоставление документов в нечитабельном виде.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие билета, экскурсионной путевки, дающих право на получение муниципальной услуги в день обращения;

- нарушение заявителем правил поведения в музее;

- обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые музей закрыт для заявителей.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги не является основанием для ограничения заявителя в повторном обращении за предоставлением муниципальной услуги после устранения причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8. Размер оплаты, взимаемой с заявителя, и способы ее взимания. Муниципальная услуга оказывается платно, за исключением отдельных категорий заявителей, которые в соответствии с федеральным законодательством или перечнем льгот, установленным исполнителем муниципальной услуги, имеют право на бесплатное посещение музея.

Цены (тарифы) на муниципальную услугу устанавливаются учреждениями, предоставляющими муниципальную услугу, самостоятельно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата услуги.

При личном обращении заявителя для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги и получения результатов предоставления муниципальной услуги ожидание в очереди к сотруднику музея не должно превышать 15 минут.

2.10. Порядок информирования заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги производится:

- по электронной почте;

- по телефону;

- в средствах массовой информации;

- посредством личного обращения в музей;

- на информационном стенде в помещениях музеев;

- другими средствами рекламы: визуальными, голосовыми.

2.10.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги содержит следующие сведения:

- местонахождение музея;

- номер справочного телефона;

- адрес электронной почты (при наличии);

- режим работы музея;

- административный регламент предоставления муниципальной услуги;

- сроки проведения мероприятий;

- содержание муниципальной услуги.

2.10.3. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна быть доступна заявителю без взимания платы за ознакомление с информацией.

2.10.4. Доступ к информации о предоставлении муниципальной услуги не может быть обусловлен требованием регистрации заявителей или предоставления ими персональных данных, а также требованием

заключения ими лицензионных или иных соглашений.

2.10.5. Основными требованиями к информированию являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- удобство и доступность получения информации об административных процедурах;
- оперативность предоставления информации об административных процедурах.

Информирование граждан о правилах предоставления муниципальной услуги организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством размещения информации на официальном сайте управления культуры в сети Интернет, на информационных стендах исполнителей муниципальной услуги, средствах массовой информации;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте, посредством электронной почты).

2.10.6. Информирование по телефону осуществляется должностным лицом музея по справочным телефонам в соответствии с графиком работы музея. Должностное лицо музея дает исчерпывающую информацию о предоставлении муниципальной услуги. При ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование органа и отдела органа местного самоуправления, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса; во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время индивидуального устного информирования не может превышать 15 минут.

2.10.7. Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителя в учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Ответ на вопрос предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.10.8. Информирование по электронной почте должно быть доступно заявителям для ознакомления и использования без каких-либо ограничений. При информировании по обращениям, направленным по электронной почте, ответ направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

2.10.9. Информирование при личном обращении осуществляется должностными лицами музея на рабочем месте в соответствии с графиком работы музея. При информировании посредством личного обращения заявителя должностное лицо, ответственное за такое информирование, обязано дать исчерпывающую информацию о предоставлении муниципальной услуги, ответить на все возникающие у заявителя вопросы. Срок индивидуального личного информирования не должен превышать 15 минут.

2.10.10. Информирование с использованием СМИ, других средств рекламы должно быть доступно заявителю для ознакомления без каких-либо ограничений.

2.10.11. Информация, размещаемая на информационном стенде в помещении музея, должна содержать: информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, содержании услуги, форме, времени и месте предоставления муниципальной услуги, а также:

- местонахождение музея;
- номер справочного телефона музея;
- адрес электронной почты музея (при наличии);
- режим работы музея;
- фамилию, имя, отчество специалиста, ответственного за информирование.

2.11. Время регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Музеи должны быть оснащены специальной техникой, оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ.

2.12.2. Музеи должны располагать штатом специалистов в количестве, необходимом для выполнения всего объема работ.

Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.



Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация сотрудников должна поддерживаться на высоком уровне учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, проведением инструктажей, стажировок, контролем состояния здоровья и др.

2.12.3. Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми законодательством о Музейном фонде Российской Федерации.

2.12.4. Музеи должны обеспечивать выполнение обязательных требований охраны труда, мер противопожарной защиты, охраны окружающей среды по нормам и правилам, действующим на территории Российской Федерации.

2.12.5. Музеи размещаются в специально предназначенных зданиях (помещениях), доступных для населения. Состояние здания, в котором размещается музей, не должно являться аварийным, должно соответствовать строительным нормам, иметь исправные системы отопления и вентиляции. Прилегающая к входу в музей территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в чистоте и порядке.

2.12.6. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.12.7. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

2.12.8. Места предоставления муниципальной услуги включают места для ожидания, информирования, приема заявителей, которые оборудуются стульями (креслами) и столами и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации, написания заявлений).

Помещения для приема заявителей:

- должны быть оборудованы носителями информации, необходимыми для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к получению муниципальной услуги, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- должны иметь беспрепятственный доступ для инвалидов, в том числе возможность беспрепятственного входа в помещение и выхода из него, а также возможность самостоятельного передвижения по территории помещения в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги;

- должны быть оборудованы бесплатным туалетом для посетителей, в том числе туалетом, предназначенным для инвалидов.

(п. 2.12.8 в ред. [постановления](#) администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 20.05.2016 N 1708)

2.12.9. Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставившихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

2.12.10. Для удобства получения информации и заполнения необходимых документов в помещении музея должен быть размещен информационный стенд с перечнем необходимых документов и указанием порядка предоставления муниципальной услуги.

На информационном стенде размещаются следующие информационные материалы:

- наименование предоставляемой муниципальной услуги;
- выдержки из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- адрес, телефоны и график работы музея;

- номер телефона, номер факса, электронный адрес и адрес официального сайта в сети Интернет;

- **блок-схема**, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур и порядок предоставления муниципальной услуги (приложение N 2 к Регламенту).

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой "Важно".

Информационный стенд максимально заметен, хорошо просматриваем и функционален, оборудован карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стенде, напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты

и наиболее важные места выделены.

2.12.11. На территории, прилегающей к музею, рекомендуется оборудовать места для парковки автотранспортных средств.

Количество парковочных мест определяется исходя из интенсивности и количества заявителей, доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.12. Условия доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями с учетом особенностей каждой категории инвалидов, также оказания инвалидам при этом необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги, обеспечиваются в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

(п. 2.12.12 введен **постановлением** администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 20.05.2016 N 1708)

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- время ожидания при предоставлении муниципальной услуги;
- расположенность в зоне доступности к основным транспортным дорогам;
- принятие мер, направленных на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;
- возможность посещения музеев гражданами с ограниченными возможностями;
- содействие инвалиду при входе в здание музея и выходе из него;
- обеспечение сопровождения инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории музея;
- возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе предоставления муниципальной услуги;
- своевременное полное информирование о муниципальной услуге и о ходе ее предоставления посредством различных форм информирования, предусмотренных настоящим административным регламентом;
- количество экскурсий, приходящихся на одного посетителя (не менее 0,02);
- количество выставок, приходящихся на одного посетителя (не менее 0,01).

(п. 2.13 в ред. **постановления** администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 20.05.2016 N 1708)

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Заявитель вправе обратиться за предоставлением муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты в порядке и сроки, установленные законодательством.

(п. 2.14 введен **постановлением** главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 07.05.2014 N 1511)

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

3.1. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показаны на **блок-схеме** (приложение N 2 к Регламенту).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) выдачу заявителю документа, дающего право на предоставление музейных услуг;
- 2) обеспечение доступа заявителей к музейным коллекциям и музейным предметам путем индивидуального посещения, путем экскурсионного обслуживания, путем организации выставок.

3.2. Выдача заявителю документа, дающего право на предоставление музейных услуг.

3.2.1. Юридическим фактом, основанием для начала исполнения административной процедуры по выдаче документа, дающего право на посещение музея, является личное обращение заявителя. В случае если заявителем является юридическое лицо, основанием для начала исполнения административной процедуры является направление письменной заявки (лично, по почте, посредством факса или электронной почты).

3.2.2. При личном обращении заявитель получает от сотрудника музея информацию о стоимости муниципальной услуги, льготах, предоставляемых отдельным категориям заявителей, времени, в течение которого возможно предоставление муниципальной услуги.

3.2.3. В случае если заявитель является физическим лицом, то документ, дающий право на предоставление музейных услуг - входной билет, - приобретается заявителем самостоятельно в кассе музея. При этом заявитель, имеющий право на получение муниципальной услуги на бесплатной основе или с

частичной оплатой, представляет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий наличие соответствующей льготы, для получения в кассе бесплатного билета.

3.2.4. В случае если заявителем является юридическое лицо, то его представитель получает экскурсионную путевку, дающую право на предоставление музейных услуг, после предоставления сотруднику музея письменной заявки и документа, подтверждающего оплату музейных услуг.

3.2.5. Результатом административной процедуры является выдача заявителю билета или экскурсионной путевки, дающих право на предоставление музейных услуг.

3.2.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 15 минут с момента обращения заявителя.

3.2.7. Способ фиксации - выдача билета или экскурсионной путевки.

3.3. Обеспечение доступа заявителей к музейным коллекциям и музейным предметам путем индивидуального посещения, путем экскурсионного обслуживания, путем организации выставок.

3.3.1. Юридическим фактом, основанием для начала административной процедуры является предъявление заявителем билета или экскурсионной путевки, дающих право на предоставление музейных услуг.

3.3.2. После предъявления билета или экскурсионной путевки, дающих право на предоставление музейных услуг, сотрудник музея знакомит заявителя с правилами поведения в музее.

3.3.3. Обеспечение доступа заявителей к музейным коллекциям и музейным предметам может осуществляться:

- путем индивидуального посещения музея заявителем;
- путем экскурсионного обслуживания;
- путем организации выставок.

3.3.4. Во время индивидуального посещения заявителя самостоятельно знакомятся с музейными коллекциями и музейными предметами.

3.3.5. Экскурсии проводятся квалифицированным персоналом, доступным языком и должны удовлетворять запросы заявителей на получение информации.

3.3.6. Результатом административной процедуры является обеспечение доступа заявителей к музейным коллекциям и музейным предметам.

3.3.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 15 минут с момента обращения заявителя.

3.3.8. Фиксация административной процедуры производится путем регистрации количества посетителей музея, при этом количество посетителей выставок и посетителей, воспользовавшихся услугами экскурсовода, фиксируются отдельно.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может быть внутренним или внешним.

4.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по конкретному обращению заинтересованного лица);
- контроль итоговый (по итогам месяца, квартала, года);
- тематический контроль (подготовка к определенному праздничному мероприятию и т.д.).

4.3. Управление культуры администрации Старооскольского городского округа осуществляет внешний контроль путем:

- мониторинга показателей доступности и качества муниципальной услуги;
- анализа обращений, жалоб заявителей;
- проведения выездных проверок.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), отдельные вопросы (тематические проверки) или по конкретному обращению заявителя.

4.4. По итогам контроля устанавливается соответствие или несоответствие качества предоставляемой муниципальной услуги настоящему Регламенту. По результатам контроля управлением культуры администрации Старооскольского городского округа составляется ежегодный отчет о результатах предоставления муниципальных услуг.

4.5. Руководитель муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, несет ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и



направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги.

4.6. Ответственность работников музеев, оказывающих муниципальную услугу, за качество предоставления муниципальной услуги определяется должностными инструкциями, приказами руководителя и иными локальными актами.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

(в ред. постановления главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 01.08.2012 N 2887)

5.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждения, указанные в **приложении N 1** к настоящему Регламенту, управление культуры администрации Старооскольского городского округа, администрацию Старооскольского городского округа.

5.2. Жалоба может быть направлена по почте, через официальные сайты органов, указанных в **п. 5.1** настоящего раздела, единый портал государственных и муниципальных услуг либо региональный портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.4. Жалоба, поступившая в учреждения, указанные в **приложении N 1** к настоящему Регламенту, управление культуры администрации Старооскольского городского округа, администрацию Старооскольского городского округа, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) об удовлетворении жалобы, 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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) об отказе в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение N 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
"Предоставление музейных услуг"

Список  
исполнителей муниципальной услуги

Список изменяющих документов  
(в ред. [постановления](#) главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 01.08.2012 N 2887)

Наименование учреждения	Адрес	Телефон	E-mail (при наличии)	Часы работы, выходные дни
Муниципальное казенное учреждение культуры "Старооскольский краеведческий музей"	309514, г. Старый Оскол, ул. Ленина, 50	22-15-73	muksokm@yandex.ru	10.00 - 17.30, выходной - понедельник
(в ред. <a href="#">постановления</a> главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 01.08.2012 N 2887)				
Филиал муниципального казенного учреждения культуры "Старооскольский краеведческий музей" "Дом-музей В.Я.Ерошенко"	309545, с. Обуховка, ул. Ерошенко, 15	37-24-32		10.00 - 17.30, выходной - понедельник
(в ред. <a href="#">постановления</a> главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 01.08.2012 N 2887)				
Муниципальное казенное учреждение культуры "Старооскольский художественный музей"	309514, г. Старый Оскол, ул. Ленина, 57	22-63-78	st-hudmuzey@mail.ru	10.00 - 17.30, выходной - понедельник
(в ред. <a href="#">постановления</a> главы администрации Старооскольского городского округа Белгородской области от 01.08.2012 N 2887)				

Приложение N 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
"Предоставление музейных услуг"

Блок-схема N 1  
административной процедуры "Выдача заявителю документа,  
дающего право на предоставление музейных услуг"



**Блок-схема N 2**  
**административной процедуры "Обеспечение доступа заявителей к музейным коллекциям и музейным предметам путем индивидуального посещения, путем экскурсионного обслуживания, путем организации выставок"**



