



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ
МОЛОКОВСКОГО РАЙОНА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.08.2020

№ 127

п. Молоково

**Об утверждении Административного регламента
«Предоставление музейных услуг»**

В целях повышения эффективности работы муниципального учреждения, более качественного оказания услуг в области муниципального дела, а также в целях приведения правового акта администрации района в соответствие с законодательством **постановляю:**

1. Утвердить регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» в редакции согласно приложения.
2. Постановление администрации района от 26.06.2020 года № 117 «Об утверждении Административного регламента «Предоставление музейных услуг» считать утратившим силу.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района Ю.А. Орлову.

И.о Главы администрации
Молоковского района

Ю.Ю. Зеленцов



**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг».**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителем муниципальной услуги являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы, физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее - заявитель).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. В Музее на видном месте в общедоступной зоне и на сайте Музея должна быть размещена следующая информация о музее, а именно:

- 1) сведения о графике работы;
- 2) правила пользования Музеем;
- 3) утверждённый перечень услуг с указанием условий предоставления, цен, наличия льгот;
- 4) календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю (заявителю);
- 5) сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности, номера телефона должностного лица;
- 6) контактная информация о руководстве Музея с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приёма посетителей;
- 7) перечень действующих и планируемых выставок, информация о режиме работы Музея;
- 8) книга отзывов.

1.3.2. Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде. Правила пользования Музеем и схема расположения помещений должны быть максимально визуализированы.

1.3.3. По требованию заявителей им должен быть предоставлен для ознакомления устав Музея.

1.3.4. Информация о месте нахождения и графике работы Музея:

Муниципальное учреждение культуры «Молоковский районный краеведческий музей имени Героя Советского Союза Маршала Советского Союза Н.В.Огаркова».

Адрес Музея: Тверская область, пос.Молоково, ул.Маршала Огаркова,43.

График работы Музея:

Понедельник-Пятница, с 9-00 до 18-00, обед с 13-00 до 14-00.

Выходной – Суббота,воскресенье.

Тел. (48275) 2-10-72.

Адрес официального сайта музея: <http://молоковский-ркм.рф>

1.3.5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги производится:

- 1) по телефону;
- 2) по письменным обращениям;
- 3) посредством личного обращения заявителя.

1.3.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве принявшего телефонный звонок.

1.3.7. При отсутствии возможности у должностного лица, принявшего обращение по каналам телефонной связи, самостоятельно ответить на поставленные вопросы по предоставлению муниципальной услуги, обращение должно быть переадресовано (переведено) на другое должностное лицо или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.8. В случае личного обращения заявителя во время работы Музея работники Музея в вежливой форме должны предоставить необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

1.3.9. Время ожидания заявителем консультации не должно превышать 5 минут.

1.3.10. В случае обращения потребителя по телефону во время работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, работники организации в вежливой форме должны предоставить необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

1.3.11. Время ожидания потребителем консультации не должно превышать 5 минут.

1.3.12. При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

1.3.13. Информация о деятельности Музея, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) не реже одного раза в год.

2. Стандарт качества муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг».

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление музейных услуг».

2.2. Наименование исполнителя муниципальной услуги. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным учреждением культуры Молоковский районный краеведческий музей имени Героя Советского Союза Маршала Советского Союза Н.В.Огаркова».

2.3. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения муниципальной услуги: Основными результатами предоставления муниципальной услуги являются предоставление заявителю одного из следующих видов обслуживания:

- экскурсионное, лекционное, культурно-массовое и консультационное обслуживание посетителей Музея;

- организация выставок;

- предоставление информации о местонахождении и времени работы музея.

2.4. Содержание муниципальной услуги: обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, выявление, собирание и хранение музейных предметов и музейных коллекций, их изучение и публикация, осуществление просветительской деятельности.

2.5. Технология оказания муниципальной услуги.

2.5.1. Основные формы предоставления муниципальной услуги:

1) организация стационарных экспозиций;

2) организация передвижных, специальных и временных выставок;

3) экскурсионное обслуживание посетителей;

4) публикация и распространение каталогов, буклетов, альбомов, проспектов и т.п. по Музейным собраниям, объектам культурного наследия;

5) публикация результатов научно-исследовательской работы; 6) подготовка и проведение тематических культурно-просветительских мероприятий (лекции, занятия, концерты, фестивали и др.);

7) иные формы, повышающие доступность культурного наследия для посетителей и не противоречащие требованиям его сохранения.

2.6. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Предоставление услуги производится не менее пяти дней в неделю, не менее 7 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные и праздничные дни.

2.6.2 В отдельных случаях (проведение дополнительных или специальных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима, включая праздничные и выходные дни.

2.6.3. В зависимости от пожеланий Заявителей муниципальной услуги и режима работы музея она может быть представлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный Заявителем муниципальной услуги по согласованию с директором Музея.

2.6.5. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут с момента обращения заявителя.

2.6.6. Обслуживание заявителей производится в следующие сроки:

- экскурсионное обслуживание - не менее 45 минут;

- массовые мероприятия для детей - от 45 минут до 2 часов;

- массовые мероприятия для взрослых - от 60 минут.

2.7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации.

- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями).

- Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

- Закон Российской Федерации от 15 апреля 1993 года № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями).

- Федеральный закон от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

- Федеральный закон от 25 июня 2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации».

- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

- Приказ Минкультуры России от 15 декабря 2015 г. №3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а

также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам».

- «Положение о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного

фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации», утверждённое Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 года № 179;
- «Инструкция по учёту и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР», утверждённая Приказом от 17.07.85 года № 290;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.12.2009 года № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учёта, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тверской области, муниципальные правовые акты.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. В предоставлении услуги может быть отказано, если:

- 1) запрос заявителя на предоставление услуги не соответствует профилю Музея;
 - 2) заявитель обратился в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения;
 - 3) заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
 - 4) заявитель нарушает правила посещения музея.
- 2.8.2. 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. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Время ожидания начала экскурсии заявителем не должно превышать 15 минут.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет один рабочий день.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736, требованиям пожарной безопасности и охраны труда.

2.11.2. Экспозиционно-выставочные помещения должны иметь достаточную площадь, соответствовать нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены техническими средствами и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами охраны и средствами пожарной безопасности.

2.11.3. Музей должен быть обеспечен площадями для хранения музейного фонда.

2.11.4. В музее должны быть оборудованы помещения фондохранилища, экспозиций и выставок, а также туалеты общего пользования.

2.11.5. Музей частично должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, необходимыми для обеспечения надлежащего качества предоставления услуг.

2.14.6. Здание Музея должно быть снабжено системой простых и понятных указателей.

2.14.7. Помещения Музея должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

2.14.8. В помещениях Музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона).

2.14.9. Музей должен быть оборудован местами для ожидания посетителями (заявителями).

2.14.10. Музейные экспозиции должны быть обеспечены чёткими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора.

2.14.11. В помещении Музея должна находиться медицинская аптечка.

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

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

2.14.15. Рабочее место работника Музея, осуществляющего представление муниципальной услуги, оборудуется телефоном, необходимой мебелью.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.15.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- 1) равные права и возможности по получению муниципальной услуги;
- 2) доступность информации о порядке и способах получения муниципальной услуги для заявителей (в сети Интернет, на информационном стенде, по телефону);
- 3) размещение Музея с учётом максимальной пространственной доступности (по времени не более 15-20 минут, за которое заявитель может добраться до Музея от ближайшего остановочного пункта);
- 4) режим работы Музея обеспечивает возможность подачи заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение всего рабочего дня;
- 5) возможность выбора способа обращения и получения муниципальной услуги (по почте, при личном

- обращении);
- 6) комфортность ожидания в очереди при подаче запроса;
- 7) выдача заявителю информации в установленный настоящим Административным регламентом срок (своевременность оказания);

8) количество жалоб на действия или бездействие должностных лиц Музея.

2.15.2. При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- 1) Полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов и её своевременность.
 - 2) Результативность (эффективность) предоставления услуги:
 - материальная, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги на основании индикаторов качества услуги;
 - нематериальная, оцениваемая косвенным методом, в том числе, путём проведения социальных опросов; при этом должен быть обеспечен приоритет потребителя в оценке качества муниципальных услуг.
- 2.15.3. Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги.

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1	Индикатор результативности: - выполнение плана оказания муниципальной услуги	не менее 100%
2	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной услуги: - количество письменных жалоб на некачественное оказание услуги	не более 2-х жалоб на 1000 оказанных услуг

2.16. Иные обязательные требования к оказанию муниципальной услуги.

2.16.1. Экскурсионная группа должна составлять не более 20 человек.

2.16.2. Музей должен предоставить право посетителям (заявителям) производить фото- и видеосъемку в помещении музея (бесплатно, либо за отдельную плату) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

2.16.3. Музей обязан обеспечить наличие в музее гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы музея.

2.16.4.

2.17. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

2.17.1. Муниципальная услуга «Предоставление музейных услуг» предоставляется в электронной форме в следующем виде: «Предоставление информации о деятельности музея», «Предоставление информации о местонахождении и времени работы музея».

2.17.2. Под электронной услугой «Предоставление информации о деятельности музея», «Предоставление информации о местонахождении и времени работы музея» понимается предоставление доступа к сайту музея.

2.17.3. Электронные услуги оказываются на сайте Учреждения.

2.17.6. Муниципальная услуга в электронном виде должна быть доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину, без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения, знания русского языка, времени суток, типа транспортного канала.

2.17.7. Для получения информации о деятельности музея, часах работы, услугах, о постоянно действующих и временных выставках, о планируемых выставках Заявитель самостоятельно обращается на сайт Учреждения.

3. Состав и последовательность административных процедур

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

- 1) приём и регистрация заявителя муниципальной услуги;
- 2) проведение экскурсий, лекций;
- 3) предоставление информации из музейных фондов.

3.2. Приём и регистрация заявителя муниципальной услуги.

3.2.1. Основанием для начала приёма и регистрации заявителя является его устное обращение в Музей.

3.2.2. Работник Музея, ответственный за выполнение приёма и регистрации заявителя – организатор экскурсий.

3.2.3. Содержание административного действия:

- 1) принятие заявки на предоставление муниципальной услуги от заявителя;
- 2) согласование сроков предоставления муниципальной услуги;

3.2.4. Максимальный срок выполнения действия составляет не более 10 минут.

3.2.5. Заявитель имеет право оформить заявку на предоставление муниципальной услуги по телефону..

3.3.1. Работник Музея, ответственный за проведение экскурсий, лекций, - директор музея.

3.3.2. Содержание административного действия: экскурсовод проводит обзорные и тематические экскурсии (для групп численностью не более 20 человек), лекции (для групп численностью от 20 человек). Заявитель имеет возможность самостоятельного просмотра экспозиций и выставок, а также в сопровождении экскурсовода. Максимальный срок выполнения действия составляет академический час.

3.3.3. Время ожидания начала экскурсии Заявителем муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

3.3.4. При нарушении Правил пользования музеем во время экскурсии экскурсовод или научный сотрудник имеет право отказать получателю в получении услуги.

3.3.5. Результатом административного действия является проведение экскурсии, лекции, тематической экскурсии, образовательной программы.

3.4. Предоставление информации из музейных фондов.

3.4.1. Основанием для начала предоставления информации из музейных фондов является обращение заявителя в музей.

3.4.2. Работник Музея, ответственный за предоставление информации из музейных фондов – это директор музея.

3.4.3. Содержание административного действия:

- 1) принятие заявки на получение информации из музейных фондов от заявителя ;
- 2) подготовка специалистами требуемой информации согласно заявке.

3.4.4. Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 30 дней.

3.4.5. Заявитель имеет возможность исследовательской работы с музейным архивом.

3.4.6. Результатом административного действия является выдача заявителю запрошенной информации на бумажном и (или) электронном носителе.

4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несут ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте. Ответственность за сроки и порядок исполнения административной процедуры закрепляется в должностных инструкциях.

4.2. Руководитель Музея несёт ответственность за реализацию положений настоящего Административного регламента в возглавляемом учреждении.

4.3. Музей должен иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг нормативным документам в области культуры и искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4.4. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет управление культуры на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

4.5. Работа Музея в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

4.6. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

4.7. Проведение плановых проверок осуществляется специалистами отдела культуры. Проведение внеплановых проверок осуществляется на основании поручения заведующей Отделом культуры и проводятся специалистами отдела культуры.

4.8. Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий и доводятся до учреждений, представляющих муниципальные услуги.

Проведение планового контроля за деятельностью Музея осуществляется не чаще одного раза в год.

4.9. В ходе внеплановых проверок осуществляется проверка соблюдения срока и порядка исполнения административной процедуры по конкретному обращению заявителя.

4.10. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается должностным лицом, назначенным ответственным приказом отдела культуры, и представляется заведующей отделом культуры. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав заявителя осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности.

5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим регламентом;
- отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено настоящим регламентом;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим регламентом;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим регламентом;
- отказ органа либо должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
- приостановления предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в Музей.

Жалобы на решения, принятые руководителем Музея, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Отдел культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Молоковского района по адресу: 171680, Тверская область, пос.

Молоково, ул. Ленина д. 20.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Музея, единого портала государственных и муниципальных услуг rgu.mosreg.ru, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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 орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим регламентом;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.5. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение к Административному регламенту
предоставления музейных услуг
(лицевая сторона)

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 регламента муниципальной услуги _____

допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение регламента)

в части следующих требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.п. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

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 к Административному регламенту
предоставления музейных услуг
(обратная сторона)

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

обращение к сотруднику учреждения, оказывающее услугу _____ (да/нет)

обращение к руководителю учреждения, оказывающее 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 выдач _____

контактный телефон _____

подпись

дата