

УТВЕРЖДАЮ  
Исполняющий обязанности директора  
МБУК «Музей-усадьба В.И. Сурикова»  
Ю.В. Квашина  
2021 г.



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**муниципального бюджетного учреждения культуры**  
**«Музей-усадьба В.И. Сурикова»**  
**по предоставлению муниципальной услуги**  
**«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**

**I. Общие положения**

**1.1. Общие сведения об оказании муниципальной услуги.**

Цели разработки административного регламента:

Настоящий Административный регламент (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий в обеспечении доступа пользователей музея к его ресурсам.

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Музей-усадьба В.И. Сурикова» (далее – Музей).

Результат предоставления муниципальной услуги - посещение выставок, экспозиций, доступ граждан к культурным ценностям и информационным ресурсам музея, удовлетворение духовных и культурных запросов потребителей услуги.

Потребителями (пользователями) муниципальной услуги (далее – пользователи) являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации.

**1.2. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.**

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в музее;
- с использованием средств телефонной связи и сети Интернет;
- в главном управлении культуры администрации города Красноярска;
- посредством размещения информации в СМИ и рекламных стендах.

Местонахождения, время работы, телефон и электронный адрес:

МБУК «Музей-усадьба В.И. Сурикова»: 660017, г. Красноярск, ул. Ленина, 98.

Часы работы администрации музея:

понедельник – пятница: 9:00 – 18:00 часов, обед: 13:00 – 14:00 часов.

суббота, воскресенье, дни государственных праздников – выходные дни.

Часы работы кассы музея с посетителями:

понедельник – выходной, четверг с 12:00 до 19:50; остальные дни с 10:00 до 17:50.

Телефоны администрации музея:

(391) 211 02 13 – директор;

(391) 211 24 78 – отдел проектной и образовательно-просветительной деятельности.

Электронный адрес: [surikov-museum@mail.ru](mailto:surikov-museum@mail.ru).

Официальный сайт учреждения: [surikov-dom.com](http://surikov-dom.com).

Официальные группы учреждения в социальных сетях:

Вконтакте – [vk.com/usadbasurikova](https://vk.com/usadbasurikova);

Facebook – [www.facebook.com/usadbasurikova](https://www.facebook.com/usadbasurikova);

Instagram – [@usadbasurikova](https://www.instagram.com/usadbasurikova);

Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях: [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru).

1.3. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется при личном контакте с заявителями, с использованием телефонной связи, нарочно.

1.4. При ответах на телефонные и устные обращения работники Музея подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил обратившийся. Сотрудник, отвечающий на звонок, должен представиться, назвав свою фамилию, имя отчество, должность.

1.5. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

1.6. Информирование заинтересованных лиц об оказании муниципальной услуги по электронной почте осуществляет руководством музея, участвующим в ее исполнении, не позднее 3 рабочих дней со дня получения сообщения.

1.7. На письменные обращения по вопросам предоставления услуги ответ излагается в простой, четкой и понятной форме и направляется в виде почтового отправления в адрес заявителя с указанием фамилии, имени и отчества, номера телефона исполнителя.

Срок ответа на письменное обращение не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого заявления, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

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

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

## **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга «публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» включает в себя организацию показа музейной коллекции через индивидуальное или экскурсионное посещение музея, проведение мероприятий, лекций и научное изучение предметов коллекции.

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

Муниципальная услуга «публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Музей-

усадьба В.И. Сурикова» подведомственным учреждением главного управления культуры администрации города Красноярска.

#### 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является отчет о работе музея, отчет может иметь любую форму (текстовый, финансовый и пр.)

При оказании муниципальной услуги МБУК «Музей-усадьба В.И. Сурикова» может осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, некоммерческими учреждениями, средствами массовой информации, юридическими и физическими лицами, коммерческими организациями.

#### 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги должно отвечать требованиям точности и своевременности. Предоставление услуги осуществляется в течение всего календарного года в соответствии с планом работы. Срок исполнения предоставления муниципальной услуги определяется продолжительностью экскурсии или мероприятия и временем приобретения билета в кассе учреждения.

Муниципальная услуга предоставляется неоднократно.

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

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

Конституцией Российской Федерации;

Бюджетным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 01.01.2015);

Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями от 23.02.2011);

Законом Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями от 23.07.2013);

Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями от 04.10.2014);

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 23.06.2014);

Федеральным законом от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (с изменениями от 13.07.2015);

Приказом Министерства культуры РФ от 23 июля 2020 г. N 827 «Об утверждении Единых правил организации комплектования, учета, хранения и использования музейных предметов и музейных коллекций»

Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (с изменениями от 01.02.2005);

Постановлением Правительства РФ от 11.11.2005г. №679 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставление государственных услуг)» (в ред. 16.05.2011);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

Федеральным законом от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Указом Президента Российской Федерации от 27 июля 1992 года № 802 «О научном и информационном обеспечении проблем инвалидности и инвалидов»;

Указом президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организации культуры и искусства»;

Постановлением администрации города Красноярска от 16.04.200а г. № 168 «Об утверждении перечня услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, образовательными учреждениями дополнительного образования детей» с учетом изменений, внесенных постановлением администрации города Красноярска от 1.03.2014 г. № 173;

Постановлением администрации города Красноярска от 02.04.2014 г. № 178 «О порядке установления льгот отдельным категориям посетителей муниципальных учреждений культуры»;

Уставом МБУК «Музей-усадьба В.И. Сурикова»;

Положением об оказании услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам МБУК «Музей – усадьба В.И. Сурикова».

иными нормативными правовыми актами, регулирующими правоотношения в данной сфере.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявителю необходимо предоставить билет (экскурсионную путевку), приобретенный в кассе музея с указанием цены или заключить договор на предоставление муниципальной услуги и предоставить документ, подтверждающий оплату посещения по безналичному расчету;

Для предоставления льготной и бесплатной муниципальной услуги заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготу, действующий на момент посещения музея (пенсионное удостоверение, студенческий билет, удостоверение ветерана и др.).

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. В предоставлении услуги может быть отказано, если:

- 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 обратился в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения;
- заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) экспонатов музейного фонда, имущества и одежды других посетителей;
- заявитель производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу музея и другим потребителям услуги;
- у заявителя отсутствует билет;
- в случае возникновения обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), в том числе отсутствие электро- или теплоснабжения в музее, потоп, пожар;
- в случае принятия на федеральном уровне, на уровне субъекта Российской Федерации или на муниципальном уровне нормативного правового акта, отменяющего предоставление муниципальной услуги.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги Потребитель муниципальной услуги может обжаловать в вышестоящий орган — главное управление культуры администрации города Красноярска.

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. Требования к предоставлению муниципальной услуги

Муниципальная услуга осуществляется как на платной, так и на безвозмездной основе (при установлении льгот отдельным категориям заявителей, наличии пригласительного билета).

2.9.1. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.9.2. Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно прейскуранту, утверждённому директором музея.

#### 2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.10.1. 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.

2.10.2. 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.

2.10.3. В музее должны быть оборудованы помещения фондохранилища, помещения для размещения отделов, экспозиций и выставок, а также касса и туалеты общего пользования.

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

2.10.5. Здание Музея должно быть снабжено системой простых и понятных указателей, иметь специальные приспособления и устройства для доступа посетителей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, перила, держатели, ограждения, туалеты, таблички и пр.).

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

2.10.7. В помещении музея обязательно наличие не менее двух сотрудников, следящих за соблюдением общественного порядка, незамедлительно реагирующих на обращения посетителей, связанные с нарушениями иными участниками общественного порядка, и обеспечивающих прекращение данных нарушений;

2.10.8. В помещениях музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приёма посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационная зона.

2.10.9. Музей должен быть оборудован местами для ожидания посетителями (заявителями) начала экскурсии для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми.

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

2.10.11. В помещении музея обязательно наличие медицинской аптечки пригодной к использованию для оказания доврачебной помощи, в соответствии с требованиями Приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 5 марта 2011 года №169н «Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения аптечек для оказания первой помощи работникам» или иного заменяющего его нормативно-правового акта

2.10.12. Касса в помещении музея должна работать в течение времени работы музея.

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

2.10.14. Центральный вход в здание музея оборудуется информационной табличкой (вывеской).

2.10.15. Рабочее место работника музея, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, оборудуется компьютером, оргтехникой, телефоном, необходимой мебелью.

2.11. Показатели доступности и качества оказания муниципальной услуги.

Основным показателем качества и доступности муниципальной услуги является оказание услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

Оценка качества и доступности муниципальной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

степень информированности заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, посредством телефонной связи, в форме электронного документооборота с использованием государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, определенным настоящим Регламентом.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

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

- приём и регистрация заявителя муниципальной услуги;
- проведение экскурсий, лекций;
- 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:

- ознакомление заявителя с тарифами на платные услуги;
- предоставление документов, дающих право на предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги;
- принятие заявки на предоставление муниципальной услуги от заявителя;
- согласование сроков предоставления муниципальной услуги;
- оплата муниципальной услуги: приобретение входного билета с указанием цены или заключение договора на экскурсионное (лекционное) обслуживание по безналичному расчету.

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

3.2.5. При установлении фактов отсутствия необходимых документов организатор экскурсий или научный сотрудник уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги.

3.2.6. При несогласии предоставить все необходимые документы для предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги кассир отказывает заявителю в предоставлении услуги.

3.2.7. Заявитель имеет право оформить заявку на предоставление муниципальной услуги по телефону или в электронном виде.

3.2.8. Результатом административного действия является выдача заявителю документа (входной билет, договор, экскурсионная путевка), подтверждающего право на предоставление муниципальной услуги.

3.3. Юридическим основанием для начала проведения экскурсий, лекций является приобретение входного билета или заключение договора на проведение экскурсии, лекции.

3.3.1. Работник музея, ответственный за проведение экскурсий, лекций, - экскурсовод или научный сотрудник.

3.3.2. Содержание административного действия: экскурсовод проводит обзорные и тематические экскурсии (для групп численностью не более 20 человек), лекции (для групп численностью от 5 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 научный сотрудник музея или хранитель музейных фондов. Информация визируется главным хранителем.

3.4.3. Содержание административного действия:

- ознакомление заявителя с тарифами на платные услуги;
- принятие заявки на получение информации из музейных фондов от заявителя;
- 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 в присутствии ответственного сотрудника за предоставление информации.

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

#### **IV. Порядок и формы контроля над исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений, осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

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

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы главного управления культуры администрации города Красноярска. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления обращений физических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов.

4.2. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Пользователи музея могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действий, нарушении срока выполнения услуги, некорректном поведении, нарушении положения Регламента, правил пользования музеем лично, по телефону и по электронной почте музея.

4.5. Общественный контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя возможность получения любым заинтересованным лицом информации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также организацию и проведение



совместных мероприятий (семинаров, конференций, «круглых столов», совещаний) граждан, их объединений и организаций, и представителей музея. Рекомендации и предложения по вопросам предоставления муниципальной услуги, выработанные в ходе совместных мероприятий, учитываются музеем в дальнейшей работе при предоставлении муниципальной услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, обеспечивающих её предоставление**

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

Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, на имя руководителя главного управления культуры администрации города Красноярска, 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу — МБУК «Музей-усадьба В. И. Сурикова». Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган — главное управление культуры администрации города Красноярска.

Жалоба может быть направлена по почте с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации города Красноярска, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц устанавливаются муниципальными правовыми актами.

Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащего (специалиста), 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 отправлен ответ заявителю;

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

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

В случае если жалоба подается через представителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление его действий. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий представителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью юридического лица и подписанная руководителем юридического лица или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать без доверенности.

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 течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

отсутствия сведений о лице, обратившегося с жалобой (фамилии, имени, отчества, почтового адреса места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);

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

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

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, внимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.