

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
по предоставлению муниципальной услуги  
муниципальным бюджетным учреждением  
«Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты»  
г. Игарка Туруханского района**

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента является повышение доступности и качества оказания муниципальной услуги по обеспечению доступа населения к культурным ценностям, посредством предоставления публичного показа музейных предметов, музейных коллекций, хранящимся и экспонирующимся в муниципальном бюджетном учреждении «Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты» (далее - Музей), определение сроков и последовательности действий, а также обеспечение необходимых условий по предоставлению муниципальной услуги, создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при ее исполнении.

1.2. Заявителями (получателями) муниципальной услуги являются физические и юридические лица, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации, осуществляющие взаимодействие, либо имеющие намерение в возникновении таких взаимодействий с Музеем.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги:

1.3.1. Учредителем Музея, а также органом, ответственным за организацию контроля за предоставлением государственной услуги на территории г. Игарка является администрация города Игарки (далее - Учредитель).

Местонахождение Учредителя	Часы работы Учредителя	Телефон/факс приемной учредителя	Адрес электронной почты контактных лиц Учредителя
663200 Красноярский край, Туруханский район, г. Игарка, 1-й микрорайон, д. 31	понедельник – пятница* 09.00-17.12 (обед 13.00-14.00) выходные дни - суббота, воскресенье	тел.: 8 (39172) 2-31-11 факс: 8 (39172) 2-14-30	o.otdel@igarkacity.info

\* В соответствии с действующим трудовым законодательством Российской Федерации продолжительность рабочего времени в учреждениях в предпраздничные дни сокращается на 1 час.

1.3.2. Официальный сайт Учредителя в сети Интернет, размещенный по адресу: <http://igarkacity.info>, содержит следующую необходимую для предоставления муниципальной услуги информацию:

сведения о почтовом адресе и режиме работы Учредителя, об административно-управленческом персонале, контактных и справочных телефонах (факсах), необходимые для публикации нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность Учредителя, иная информация, необходимая и обязательная для опубликования в соответствии с требованиями и нормами действующего законодательства Российской Федерации и законодательства Красноярского края;

сведения о Музее (ФИО руководителя учреждения, сведения о контактных лицах, почтовый адрес и адрес сайта Музея в сети Интернет, контактные и справочные телефоны (факс), адреса электронной почты, режим работы учреждения);

настоящий Административный регламент.

1.3.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется на информационных стендах и официальном Интернет-сайте Музея ([www.igarka-permafrostmuseum.ru](http://www.igarka-permafrostmuseum.ru)).

Местонахождение, справочные и контактные телефоны и адрес Музея:

а) 663200, г. Игарка, 2 микрорайон дом 5 (административный отдел); контактные телефоны: 8 (39172) 2-27-44, 2-30-11, 2-17-77, 2-11-45;

факс: (39172) 2-30-11;

адрес Интернет-сайта: [www.igarka-permafrostmuseum.ru](http://www.igarka-permafrostmuseum.ru);

адрес электронной почты: [mvm\\_igarka@mail.ru](mailto:mvm_igarka@mail.ru); [mvm\\_buh@mail.ru](mailto:mvm_buh@mail.ru); [mvm\\_history@mail.ru](mailto:mvm_history@mail.ru);

режим работы: понедельник – пятница с 09:00 до 17:12

обеденный перерыв с 13:00 до 14:00, выходной – суббота, воскресенье;

б) Музей вечной мерзлоты (отдел природы наземная и подземная части, «Стройка № 503»): 663200, г. Игарка, ул. Большого театра, д. 15а;

контактный телефон: 8 (39172) 2-29-95;

адрес электронной почты: [mvm.priroda@mail.ru](mailto:mvm.priroda@mail.ru);

режим работы: понедельник – пятница, воскресенье с 08:45 до 17:00 обеденный перерыв с 13.00 до 14.00, выходной – суббота.

в) «Экспозиционно – выставочный центр»: 663200, г. Игарка, ул. Карла Маркса, дом 31,

контактный телефон: 8 (39172) 2-30-21;

адрес электронной почты: [alto72@mail.ru](mailto:alto72@mail.ru);

режим работы: понедельник – пятница с 09:00 до 18:00

обеденный перерыв с 13:00 до 14:00, выходной – суббота, воскресенье;

г) Отдел «Фонды»: 663200, г. Игарка, 2 микрорайон дом 5;  
контактный телефон: 8 (39172) 2-29-95;  
адрес электронной почты: [mvm\\_fondy@mail.ru](mailto:mvm_fondy@mail.ru);  
режим работы: понедельник – пятница с 09:00 до 17:12  
обеденный перерыв с 13:00 до 14:00, выходной – суббота, воскресенье;

1.3.4. Информирование по процедуре предоставления государственных услуг ответственными лицами Музея производится:

через официальный Интернет-сайт Музея ([www.igarka-permafrostmuseum.ru](http://www.igarka-permafrostmuseum.ru));

на основании электронного обращения и (или) письменного обращения заявителя (получателя), поступившего почтой;

на основании устных обращений заявителей (получателей), поступивших на контактные телефоны Музея;

на основании личных обращений заявителей (получателей), поступивших по местонахождения Музея.

Электронные обращения заявителей (получателей) принимаются на сайте Музея ([www.igarka-permafrostmuseum.ru](http://www.igarka-permafrostmuseum.ru)) в разделе: «Обратная связь». Ответ на электронное обращение предоставляется на сайте Музея в форме электронного письма (электронного сообщения) ответственным лицом Музея. Ответ на электронное обращение предоставляется в течение 30 (тридцати) дней после получения запроса от заявителя.

Письменные обращения заявителей (получателей) направляются на почтовый адрес Музея, указанный в пункте 1.3.3 настоящего Административного регламента. Ответ по письменным обращениям направляется заявителю (получателю) почтой в адрес, указанный лицом в обращении. Ответ на письменное обращение предоставляется в срок, не превышающий 30 (тридцать) дней с момента поступления письменного обращения.

Устные обращения заявителей (получателей) осуществляется посредством консультирования лиц по контактными телефонам Музея, указанным в пункте 1.3.3 настоящего Административного регламента. Звонки по указанным телефонам принимаются в соответствии с режимом работы Музея. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностное лицо Музея, должно представиться, назвать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой учреждением муниципальной услуге, а при невозможности дать исчерпывающий ответ - сообщить заявителю контактные данные иного должностного лица, которое может дать необходимый ответ на поставленный заявителем вопрос. Продолжительность устного консультирования по телефону не должно превышать 15 (пятнадцать) минут.

Личные обращения заявителей (получателей) осуществляются посредством обращения лица по местонахождения Музея. При информировании посредством личного обращения должностное лицо Музея, должно представиться, назвать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса,

самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой учреждением государственной услуге, а при невозможности дать исчерпывающий ответ, сообщить заявителю контактные данные иного должностного лица, которое может дать необходимый ответ на поставленный заявителем вопрос. Время ожидания заявителем приема должностным лицом не должно превышать 30 (тридцать) минут с момента обращения лица.

1.3.5. Информация о муниципальной услуге может быть также предоставлена посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, публикаций в средствах массовой информации.

1.4. Учредитель и Музей обязаны обеспечить работу своих Интернет-сайтов круглосуточно. Допускается приостановление работы Интернет-сайтов при возникновении форс-мажорных обстоятельств (возникновение обстоятельств непреодолимой силы и наступление обстоятельств, независимых от деятельности Учредителя и (или) Музея, по причине проведения ремонтных работ и обслуживания операторами связи и иными службами систем коммутации и технического оборудования, в случае реконструкции Интернет-сайтов).

1.5. Основные термины и понятия, используемые в настоящем Административном регламенте:

воспитательно-образовательная программа (работа) - вид музейной деятельности, заключающийся в проведении занятий с различными целевыми группами населения с представлением информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, направленный на удовлетворение образовательных эстетических потребностей потребителей;

выставка - временная музейная экспозиция, дополняющая основную экспозицию и позволяющая более полно раскрыть направления деятельности музея;

коммерческая выставка - временная музейная экспозиция, представляющая коллекции, полученные от юридических или физических лиц на договорной основе;

культурные ценности - предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры и относящиеся к категориям предметов, связанных с историческими событиями в жизни народов, развитием общества и государства, историей науки и техники, а также относящиеся к жизни и деятельности выдающихся личностей (государственных, политических, общественных деятелей, мыслителей, деятелей науки, литературы, искусства); предметы и их фрагменты, полученные в результате дарения; художественные ценности, в том числе: картины и рисунки целиком ручной работы на любой основе и из любых материалов; оригинальные скульптурные произведения из любых материалов, в том числе: рельефы; оригинальные художественные композиции и монтажи из любых материалов; художественно оформленные предметы культового назначения, в частности иконы; гравюры, эстампы, литографии и их оригинальные печатные формы; произведения декоративно - прикладного искусства, в том числе: художественные изделия из стекла, керамики, дерева, металла, кости, ткани и других материалов; изделия традиционных на-

родных художественных промыслов; старинные книги, издания, представляющие особый интерес (исторический, художественный, научный и литературный), отдельно или в коллекциях; редкие рукописи и документальные памятники; архивы, включая фото-, фоно-, кино- видеоархивы; уникальные и редкие музыкальные инструменты; почтовые марки, иные филателистические материалы, отдельно или в коллекциях; старинные монеты, ордена, медали, печати и другие предметы коллекционирования; редкие коллекции и образцы флоры и фауны; предметы, представляющие интерес для таких отраслей науки, как минералогия, анатомия и палеонтология; другие движимые предметы, в том числе: копии, имеющие историческое, художественное, научное или иное культурное значение, а также взятые государством под охрану как памятники истории и культуры;

музейный предмет - культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимыми для общества ее сохранение, изучение и публичное представление;

музейная коллекция - совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными, вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам.

экспозиция - часть музейного собрания, выставленная на обозрение в соответствии с научным планом и художественной композицией;

экспонирование - вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.);

экскурсия - вид музейной деятельности, заключающийся в представлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступа населения к культурным ценностям, через обеспечение публичного доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся и экспонирующимся в Музее. Обеспечение доступа производится посредством приобретения необходимых билетов, либо заключением соответствующих договоров на оказание услуг, а также посредством осуществления записи на обзорные и тематические экскурсии, организуемые и проводимые Музеем, в том числе предоставлением возможности осуществить предварительную запись в электронном виде.

Результатом предоставления муниципальной услуги заявителю (получателю) является достижение ее предоставления в следующих формах:

- предоставление возможности получения доступа к экспозициям и выставкам Музея;
- организация экскурсионного обслуживания по экспозициям и выставкам Музея;
- проведение музейных массовых мероприятий в различных формах, видах и направлениях, включая творческие встречи с художниками, мастер-классы и т.п.;
- организация и проведение воспитательно-просветительских программ;
- информационно-справочное обслуживание, включая консультативную помощь сотрудников Музея.

2.3. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с режимом работы Музея или иным установленным графиком, определенным вне основного режима работы Музея.

В зависимости от пожеланий заявителей (получателей) и режима работы Музея, муниципальная услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определённый срок, установленный по согласованию с должностным лицом Музея, либо согласно срокам, указанным на приобретенном билете (сертификате) или в соответствующем договоре на оказание услуг.

В отдельных случаях (проведение дополнительных, специальных или иных мероприятий) допускается предоставление муниципальной услуги вне установленного режима работы Музея.

Срок оказания муниципальной услуги в Музее устанавливается в зависимости от форм музейного обслуживания (форм предоставления муниципальной услуги):

осмотр экспозиций и выставок - без ограничения времени, в пределах режима работы Музея;

экскурсионное и лекционное обслуживание – не более 1,5 часа, при условии, что экскурсионная группа не превышает - 15 человек;

доступ к обзорному посещению Музея – не менее 30 мин;

проведение музейных мероприятий - от 40 минут до 2 часов;

проведение воспитательно-просветительских мероприятий - от 30 до 45 минут, при условии, что группа не превышает - 15 человек;

информационно-справочное обслуживание - от 10 до 30 минут;

выдача объемных информационно-справочных материалов в сроки, согласованные с должностным лицом Музея, от 3 до 30 дней.

Запись на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Музеем, осуществляются в срок, не превышающий 15 (пятнадцать) календарных дней со дня получения заявления.

2.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993, (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 27.05.1996, № 22, ст. 2591);
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);
- Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая (с изменениями и дополнениями);
- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 г. № 3612-1 (Ведомость Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 19 ноября 1992 г., № 46, ст. 2615) (с изменениями и дополнениями);
- Постановление Правительства РФ от 12 февраля 1998 г. № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации» (Собрании законодательства Российской Федерации от 23 февраля 1998 г., № 8, ст. 949);
- Постановление Правительства РФ от 12 ноября 1999 г. № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (Собрание законодательства Российской Федерации от 22 ноября 1999 г., № 47, ст. 5702);
- Постановление Правительства РФ от 26.02.2014 № 151 «О формировании и ведении базовых (отраслевых) перечней государственных и муниципальных услуг и работ, формировании, ведении и утверждении ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых федеральными государственными учреждениями, и об общих требованиях к формированию, ведению и утверждению ведомственных перечней государственных (муниципальных) услуг, работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями Российской Федерации (муниципальными учреждениями)»;
- Закон Красноярского края от 28.06.2007 г. № 2-190 «О культуре» (с изменениями и дополнениями);
- Постановление администрации города Игарки от 13.04.2011 № 96-п «Об утверждении Порядка принятия решения о создании, реорганизации, изменении типа, вида и ликвидации муниципальных учреждений города Игарки, а также утверждения Уставов муниципальных учреждений города Игарки и внесения в них изменений»;
- Постановление администрации города Игарки от 02.11.2015 № 307-п «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными администрации города Игарки, в качестве основных видов деятельности»;
- Устав муниципального образования г. Игарка, утвержденным Управлением юстиции администрации Красноярского края 14.07.1998 г. (свидетельство № 94) (с изменениями и дополнениями);

- Устав Муниципального бюджетного учреждения «Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты», утвержденный постановлением главы города Игарка от 06.11.2015 № 320-п;
- иные нормативные правовые акты.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Документом, необходимым для осуществления предварительной записи на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Музеем, является заявление, с обязательным указанием в нем:

- наименования Музея;
- фамилии, имени и отчества руководителя Музея с указанием занимаемой им должности;
- фамилии, имени и отчества заявителя (получателя), почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ - для физических лиц;
- полного наименования, с указанием фамилии, имени и отчества, и должности руководителя, адреса места нахождения, прочие реквизиты (карточка организации) - для юридических лиц;
- перечень обзорных, тематических экскурсий, на которые заявитель (получатель) желает записаться;
- выбранного способа информирования (получения информации): почтовое сообщение, сообщение по электронной почте, по телефону, факсимильной связью.

Заявление может быть подано как при личном обращении в Музей, так и направлено почтовой, факсимильной связью или по электронной почте.

Заявление должно быть написано на русском языке. В тексте заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур, содержания оскорблений в любой форме, а также вопросов не по существу предоставления муниципальной услуги.

Заявитель (получатель) муниципальной услуги, подписав заявление, соглашается и предоставляет право работникам Музея на обработку предоставленных в заявлении персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Рекомендуемая форма заявления размещена в *приложении № 1* к настоящему Административному регламенту.

2.5.2. Для получения муниципальной услуги заявитель (получатель) обязан приобрести билет у кассира в Музей по цене, установленной Музеем в соответствии с калькуляцией.

2.5.3. В случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, утвержденному прейскуранту цен муниципальная услуга может предоставляться заявителю (получателю) бесплатно или по билету, приобретенному по льготной цене.

Льготное (бесплатное) предоставление муниципальной услуги распространяется на следующих категорий граждан:

- Героям Советского Союза, герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы (предоставляется внеочередное право на приобретение входных билетов);
- ветераны и инвалиды Великой Отечественной Войны инвалиды боевых действий;
- неработающие инвалиды I и II группы;
- лица, которые сопровождают посетителей с ограниченными физическими возможностями;
- лица, находящиеся в государственных социальных учреждениях, сотрудники музеев Российской Федерации, члены ICOM, UNESCO;
- дети дошкольного возраста;
- дети-инвалиды (право на бесплатное посещение распространяется на одного сопровождающего);
- дети-сироты, которые находятся в детских домах и школах-интернатах и дети, а также лица, оставшиеся без попечения родителей (право на бесплатное посещение распространяется на одного сопровождающего);
- военнослужащим, проходящим военную службу по призыву.

Вовремя проведение Дней открытых дверей:

- 19 марта – День создания Музея вечной мерзлоты;
- 18 мая - Международный день музеев;
- суббота накануне 18 мая –Музейная ночь;
- 1 июня –Международный день защиты детей;
- 1 октября –День памяти политических репрессий;
- в дни открытия временных выставок;

1 раз в месяц (последняя пятница месяца) лицам:

- не достигшим 18 лет;
- многодетным семьям.

2.5.4. Музей, с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей на посещение платных мероприятий, проводимых Музеем, может устанавливать льготы, либо льготные цены на билеты для следующих категорий заявителей (получателей):

- гражданам Российской Федерации;
- учащимся школ города;
- студентам дневных отделений ВУЗов, техникумов, колледжей, училищ;
- пенсионерам.

Льготная стоимость любой оказываемой услуги принимается в единичном размере на выгодных для посетителя условиях.

За обслуживание во внеурочное время устанавливается дополнительная плата согласно действующему прейскуранту цен.

2.5.5. Основанием для получения муниципальной услуги в Музее на льготной основе (бесплатно) является предъявление следующих документов:

а) гражданам, удостоенным званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющимся полными кавалерами ордена Славы:

- документ, удостоверяющий статус Героя, или полного кавалера ордена Славы;

б) студентам образовательных учреждений высшего профессионального образования:

- студенческий билет или зачетная книжка студента;
- письмо из образовательного учреждения, с указанием фамилии, имени, отчества студентов, заверенное подписью руководителя и печатью образовательного учреждения - при коллективном (групповом) посещении;

в) лицам, не достигшим восемнадцатилетнего возраста:

- свидетельство о рождении лица, либо паспорт, ученический билет или иной документ, его заменяющий;
- письмо организации, заверенное подписью и печатью руководителя организации, где обучаются, временно пребывают или воспитываются лица, не достигшие восемнадцатилетнего возраста - при коллективном (групповом) посещении;

г) инвалидам:

- удостоверение инвалида;

д) военнослужащим, проходящим военную службу по призыву:

- военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву;

е) музейным работникам и работникам других сфер культуры:

- удостоверение личности, подтверждающее работу в музее, ином учреждении (организации) культуры;

При предъявлении одного из указанных в настоящем подпункте документов Музеем выдается билет на льготное (бесплатное) посещение мероприятий Музея.

2.5.6. Решение о предоставлении льгот заявителям (получателям) на посещение платного мероприятия, проводимого Музеем, принимается администрацией Музея.

2.5.7. В соответствии с приказом директора Музея заявителям (получателям), принимающим участие в социально-значимых мероприятиях, утвержденных планом Музея, предоставляется право на приобретение билета по льготной цене или предоставление бесплатного сертификата.

2.5.8. Информация о предоставлении льгот на получение муниципальной услуги должна быть опубликована на Интернет-сайте и информационных стендах Музея.

2.6. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в следующих случаях:

- отсутствие у заявителя (получателя) билета установленного образца, сертификата или заключенного сторонами договора на оказание услуг, дающего право на получение муниципальной услуги, (копии платежного поручения, к нему);
- отсутствие предварительной заявки заявителя (получателя) на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Музеем;
- обращение за получением муниципальной услуги вне режима работы Музея, а также в иной срок, не соответствующий сроку и времени проведения мероприятия, на посещение которого получено заявителем (получателем) право.

2.7. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- наступление одного из оснований, предусмотренных в пункте 2.5 настоящего Административного регламента;
- неадекватное состояние и (или) поведение заявителя (получателя) услуги;
- покушение на жизнь и здоровье работников Музея и заявителей (получателей) во время предоставления услуги, причинение имущественного вреда Музею;
- нарушение заявителем (получателем) услуги требований и правил, установленных в Музее.

2.8. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга, в части предоставления заявителю (получателю) права осуществить предварительную заявку на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Музеем, оказываются учреждением без взимания платы.

В иных случаях, муниципальная услуга предоставляется заявителю (потребителю) на платной основе (с взиманием платы), на основании приобретенного на посещение мероприятий Музея билета или заключенного сторонами договора на оказание услуг. Цена на билеты формируется Музеем в соответствии с Порядком определения платы за оказание гражданам и юридическим лицам услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности Музея, на основании калькуляции согласованной с Учредителем.

Муниципальная услуга может оказываться Музеем бесплатно, в дни, установленные Музеем для бесплатного его посещения, а также в дни проведения соответствующий акций и мероприятий, предусматривающих бесплатное обслуживание лиц.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче, непосредственно в помещениях по местонахождению Музея, предварительной заявки на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Музеем, не должен превышать 15 (пятнадцати) минут. В остальных случаях срок ожидания ограничивается возможностью коммуникационных сетей и используемых заявителем (получателем) оборудования и аппаратов. Предварительные заявки, поступившие в Музей почтовой, факсимильной связью или по электронной почте регистрируются должностным лицом Музея в течение 2 (двух) рабочих дней с момента ее получения.

Максимальный срок ожидания предоставления муниципальной услуги не может превышать 5 (пяти) минут, по достижении времени, указанного в билете как время начала соответствующего мероприятия Музея.

Допускается ожидание свыше установленного предельного срока, но не более 15 (пятнадцати) минут, в случаях, если задержка начала мероприятия Музея произошла не по вине работников Музея и связана с задержкой появления заявителя (получателя) услуги для ее предоставления. При наступлении таких случаев, согласие на задержку начала мероприятия Музея должно быть осуществлено с согласия других заявителей (получателей), имеющих право на получение муниципальной услуги в тот же обозначенный срок. По истечении указанного в настоящем абзаце срока предоставление муниципальной услуги осуществляется незамедлительно.

В случаях, если заявителям (получателям), имеющим право на предоставление муниципальной услуги, услуга не была предоставлена Музеем по вине не пришедшего в установленный срок и время заявителя (получателя):

- услуга может быть предоставлена ему в другой срок, если такая возможность предусматривается планом проведения мероприятий Музея;
- предложено посещение другого равнозначного мероприятия Музея;
- услуга признается заявителю (получателю) предоставленной и иной срок предоставления муниципальной услуги не назначается.

Решение об изменении сроков предоставления муниципальной услуги принимается администрацией Музея.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, информационным стендам с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается возможность доступа к местам общего пользования (гардероб, санитарные помещения и т.п.).

Места ожидания должны иметь условия, удобные для заявителей (получателей) и оптимальные для работы работников Музея. Места ожидания оборудуются стульями (скамейками).

Прием заявителей (получателей), подающих предварительную заявку на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Музеем, может осуществляться

ся в служебных кабинетах работников Музея. Места приема оборудуются стульями.

Музей и его отделы должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения Музея должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, охраны труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления муниципальной услуги.

При наличии соответствующих разрешений (наличие которых требуется в установленном законодательством Российской Федерации порядке и является обязательным условием), выданных уполномоченными надзорными органами, деятельность Музея осуществляется в установленном порядке.

Оснащение мест, занятых в процессе предоставления муниципальной услуги, должно соответствовать установленным требованиям и стандартам, быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, реквизитом и инструментом, отвечающим техническим условиям и стандартам, обеспечивающим надлежащее качество предоставления муниципальной услуги соответствующего вида.

При предоставлении муниципальной услуги специальное оборудование, приборы и аппаратуру, реквизит и инструмент следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

Помещения Музея должны быть оснащены всей необходимой и обязательной системой указателей и знаковой навигации.

Предоставление муниципальной услуги должно быть обеспечено необходимым для качественного ее предоставления количеством работников Музея, обладающих достаточной квалификацией и должным уровнем профессионализма.

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан, заявителей (получателей) с информационными материалами должны быть оборудованы необходимыми конструкциями и инвентарем.

Конструкция информационных стендов должна позволять обеспечить равный доступ гражданам всех категорий к размещенной на ней информации. Размеры, цвета и оформление информационных стендов должны быть эргономичными и удобными для восприятия.

Размещаемая на информационных стендах Музея информация, связанная с вопросами предоставления муниципальной услуги, должна быть достаточной и исчерпывающей для получения муниципальной услуги и соответствовать требованиям настоящего Административного регламента, а также достоверной и актуальной, иметь аккуратное оформление, доступное для прочтения гражданами всех категорий - заявителями (получателями) услуги.

Для удобства предоставления муниципальной услуги заявителю (получателю) экспонируемые в Музее объекты должны быть обеспечены четкими надписями и пояснительными текстами, дающими необходимое представление об объекте.

2.11. Вся размещенная на сайтах Музея информация, необходимая для предоставления муниципальной услуги, должна быть доступна путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайтов. Количество таких переходов (по кратчайшей последовательности) должно быть не более пяти. Требование действует с момента установки Интернет-соединения с адресом Интернет-сайта Музея.

2.12. Показателем доступности муниципальной услуги является общая информированность заявителей (получателей) о порядке предоставления услуги. Показатель характеризуется, исходя из наличия у Музея необходимых объемов информации на информационных стендах и (или) возможности получения информации о предоставлении муниципальной услуги в сети Интернет.

2.13. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей (получателей);
- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления, в том числе в соответствии с настоящим Административным регламентом;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (согласно Приказу от 05.10.2015 г. N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)

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

3.1. Последовательность действий (блок-схемы № 1 и № 2) при предоставлении муниципальной услуги приведены в *приложении № 2* к настоящему Административному регламенту.

3.2. Предоставление муниципальной услуги строится на основе добровольного и самостоятельного волеизъявления лица в получении муниципальной услуги.

3.3. Предоставление муниципальной услуги, в части подачи заявителем (получателем) предварительной заявки на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Музеем, включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение поступившего заявления;
- подготовка и выдача необходимой информации.

3.3.1. Прием и регистрация заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

Юридическим фактом возникновения административной процедуры является непосредственное обращение заявителя (получателя) или его представителя с заявлением, на право получить муниципальную услугу, в части определенной пунктом 3.3 настоящего Административного регламента, в Музей. Заявление может быть направлено в Музей в соответствии с процедурами, определенными абзацем 6 подпункта 2.5.1 настоящего Административного регламента и рекомендуемой формой заявления (приложение № 1 к настоящему Административному регламенту).

Днем поступления заявления считается дата его регистрации уполномоченным должностным лицом Музея.

Заявление принимается должностным лицом, назначенным руководителем Музея. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию заявлений, передает поступившее заявление на рассмотрение директору Музея.

3.3.2. Рассмотрение поступившего заявления.

Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению заявления является поступление заявления директору Музея от должностного лица Музея, ответственного за прием и регистрацию заявлений.

Директор Музея в течение 1 (одного) рабочего дня с даты поступления заявления, назначает конкретное должностное лицо Музея для проведения проверки заявления на его соответствие требованиям настоящего Административного регламента и возможности предоставления муниципальной услуги в запрашиваемые заявителем сроки и время. Максимальный срок проверки поступившего заявления составляет 1 (один) рабочий день.

Результатом данной административной процедуры является реализация заявителем (получателем) права на осуществление записи на обзорные, тематические экскурсии.

3.3.3. Подготовка и выдача необходимой информации.

Должностное лицо, ответственное за осуществление в Музее записи на обзорные, тематические экскурсии, назначается директором Музея, которое после получения положительного результата проверки:

- готовит проект письма, содержащего необходимую информацию о записи на обзорные, тематические экскурсии;
- направляет подготовленный документ на подпись руководителю Музея.
- Максимальный срок подготовки информации по заявлению составляет 5 (пять) рабочих дней.

Результатом данной административной процедуры является предоставление заявителю (получателю) муниципальной услуги права на ее получение, в части записи на обзорные, тематические экскурсии, проводимые Музеем.

Информация, в форме письма, выдается на руки заявителю (получателю), его уполномоченному лицу, или направляется в адрес указанного лица в соответствии с выбранным лицом способом его информирования (получения информации): почтовым сообщением, сообщением по электронной почте, по телефону, факсимильной связью. Второй экземпляр остается в учреждении. При от-

сутствии пожелания о способе получения информации, информация направляется почтовым сообщением.

Фиксация результата выполнения административной процедуры производится в соответствии со способом, определенным Музеем для учета входящей / исходящей документации или учета соответствующих записей.

Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, в части, определенной пунктом 3.3 настоящего Административного регламента осуществляется в соответствии с блок-схемой № 1.

3.4. Выполнение административных процедур при предоставлении муниципальной услуги регламентируются в соответствии со следующими формами музейного обслуживания (формы предоставления муниципальной услуги), оказываемых при ее предоставлении:

- осмотр экспозиций и выставок;
- экскурсионное и лекционное обслуживание;
- обзорное посещение отделов Музея;
- проведение музейных массовых мероприятий;
- проведение воспитательно-просветительских мероприятий;
- информационно-справочное обслуживание;
- выдача объемных информационно-справочных материалов.

3.4.1. Для предоставления заявителям (получателям) доступа к экспозициям и выставкам Музея необходимо:

- обратиться в Музей, непосредственно по месту его нахождения, в день проведения соответствующей экспозиции и (или) выставки или подать предварительную заявку, в соответствии с процедурами, предусмотренными пунктом 3.3 настоящего Административного регламента;
- приобрести билет (ы) на посещение соответствующей экспозиции и (или) выставки Музея у кассира в учреждении или у официальных распространителей в день ее (их) проведения или в любой другой день, до времени начала соответствующего мероприятия, со дня начала продажи (распространения) билетов, либо получить пригласительный билет на посещение соответствующего мероприятия Музея от его администрации;
- осмотреть экспозиции и (или) выставки Музея под контролем должностного лица Музея;
- внести по возможности или по мере необходимости записи в книге отзывов и предложений, книге обращений Музея, либо поучаствовать в соответствующем опросе (анкетировании).

3.4.2. Для экскурсионного и лекционного обслуживания, обзорного посещения и иного платного вида услуг, заявителям (получателям) муниципальной услуги в Музее необходимо:

- обратиться в Музей, подав предварительную заявку на экскурсионное и (или) лекционное обслуживание, в соответствии с процедурами, предусмотренными пунктом 3.3 настоящего Административного регламента;

- приобрести билет (ы) на экскурсионное и (или) лекционное обслуживание Музеем у кассира в учреждении не позднее, чем за 1 (один) день до времени начала соответствующего мероприятия, либо получить пригласительный билет на посещение соответствующего мероприятия Музея от его администрации;
- воспользоваться экскурсионным и (или) лекционным обслуживанием Музея под контролем должностного лица Музея;
- внести по возможности или по мере необходимости записи в книге отзывов и предложений, книге обращений Музея, либо поучаствовать в соответствующем опросе (анкетировании).

3.4.3. Для участия в музейных массовых и воспитательно-просветительских мероприятиях заявителю (получателю) муниципальной услуги в Музее необходимо:

- обратиться в Музей, подав предварительную заявку по согласованию темы, сроков, времени, формы, количества участников соответствующего мероприятия, в соответствии с процедурами, предусмотренными пунктом 3.3 настоящего Административного регламента;
- принять участие в соответствующем мероприятии, проводимым Музеем под контролем должностного лица Музея;
- внести по возможности или по мере необходимости записи в книге отзывов и предложений, книге обращений Музея, либо поучаствовать в соответствующем опросе (анкетировании).

3.4.4. Для получения информационно-справочного обслуживания заявителем (получателем) муниципальной услуги в Музее необходимо:

- обратиться в Музей, подав предварительную заявку на информационно-справочное обслуживание в соответствии с процедурами, предусмотренными пунктом 3.3 настоящего Административного регламента;
- согласовать темы, сроки и время получения необходимой информации с уполномоченным должностным лицом Музея;
- заключить сторонами договор на оказание услуги с определением их стоимости;
- внести необходимую сумму, определенную заключенным сторонами договором;
- получить информационно-справочную информацию, в соответствии со способом, указанным лицом для его информирования (получения информации);
- внести по возможности или по мере необходимости записи в книге отзывов и предложений, книге обращений Музея, либо поучаствовать в соответствующем опросе (анкетирование).

3.4.5. Допускается предоставление муниципальной услуги по указанным в настоящем Административном регламенте формам музейного обслуживания на основании заключенного сторонами договора на оказание услуг, при этом билет(ы) у кассира Музея не приобретаются, а фактом оплаты служит внесение установленной в договоре суммы на лицевой счет Музея, либо в кассу Музея.

Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, в части определенной пунктом 3.4 настоящего Административного регламента, осуществляется в соответствии с блок-схемой № 2.

3.5. При исполнении муниципальной услуги должностные лица и работники Музея обязаны проявлять к заявителям (получателям) чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

#### **4. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

##### **4.1. Внутренний (собственный) контроль:**

4.1.1. Музей, а также Учредитель, в части возложенных на Учредителя настоящим Административным регламентом полномочий и обязанностей, должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью отделов Музея и должностных лиц с целью определения соответствия предоставляемых муниципальных услуг требованиям, нормам и стандартам их предоставления, в том числе требованиям настоящего Административного регламента.

4.1.2. Система внутреннего (собственного) контроля должна охватывать этапы планирования, непосредственной работы с заявителями (получателями) муниципальной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4.1.3. Текущий внутренний (собственный) контроль за организацией предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Административным регламентом осуществляется руководителем Музея. По результатам проверок руководитель дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение, принимает решение о принятии мер дисциплинарного характера.

##### **4.2. Внешний контроль:**

4.2.1. Внешний контроль осуществляется Учредителем, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

4.2.2. Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализ обращений и жалоб получателей Услуги, направленных Учредителю;
- проведение контрольных мероприятий.

4.2.3. Контроль осуществляется в плановом порядке.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, на качество предоставления Услуги.

4.2.4. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию Услуги анализируются с рассмотрением на комиссии по служебному рас-

следованию, научно-методических советах Музея с принятием мер к их устранению, вынесением взысканий дисциплинарного характера. (при установлении вины в некачественном предоставлении Услуги).

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу**

5.1. Получатель услуги может обратиться с письменной жалобой (или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента.

5.2. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Музея могут быть обжалованы учредителю.

5.3. Получатель услуги в своей жалобе (примерные формы жалобы *в приложениях № 3, 4* к Административному регламенту) в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель услуги прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

### **5.4. Учредитель:**

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием получателя услуги, направившего жалобу, или его законного представителя;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы у иных должностных лиц;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя услуги, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.5. Ответ на жалобу (примерная форма *в приложении № 5* к Административному регламенту) подписывается должностным лицом Учредителя.

Ответ на жалобу, поступившую Учредителю, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. Письменная жалоба, поступившая Учредителю, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях возможно продление срока рассмотрения жалобы не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения получателя услуги, направившего жалобу.

5.7. Учредитель при получении письменной жалобы, в которой содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю услуги, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.8. В случае если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в жалобе получателя услуги содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись Учредителю. О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший жалобу.

5.9. Жалоба рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение № 1

к Административному регламенту по предоставлению  
муниципальным бюджетным учреждением  
«Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты»  
муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»  
**РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА**  
**заявления по предоставлению муниципальной услуги,**  
**в части подачи заявителем (получателем) предварительной заявки на**  
**обзорные, тематические экскурсии, проводимые**  
**МБУ «Музей вечной мерзлоты»**

Кому:

\_\_\_\_\_

(указать должность руководителя)

\_\_\_\_\_

(указывается ИО Фамилия руководителя)

От кого:

\_\_\_\_\_

(указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений)

Адрес:

\_\_\_\_\_

(указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес))

Телефон / факс:

\_\_\_\_\_

(указать номер телефона \ факса, с указанием федерального кода)

e-mail:

\_\_\_\_\_

(указать адрес электронной почты)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**на осуществление предварительной записи на обзорные, тематические экскурсии, проводимые МБУ «Музей вечной мерзлоты»**

Прошу Вас записать на обзорную, тематическую экскурсию (нужное подчеркнуть) \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ тему:

\_\_\_\_\_ (указать \_\_\_\_\_ соответствующее \_\_\_\_\_ мероприятие,

\_\_\_\_\_ выбранное в соответствии с формой музейного обслуживания)

группу (индивидуальное посещение) в составе: \_\_\_\_\_ человек, запланированную к проведению в \_\_\_\_\_ часов « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ года.

О принятом в отношении настоящей заявки решении прошу сообщить мне (нужное подчеркнуть): почтовым сообщением, сообщением по электронной почте, по телефону, факсимильной связью.

Подпись заявителя (получателя): \_\_\_\_\_

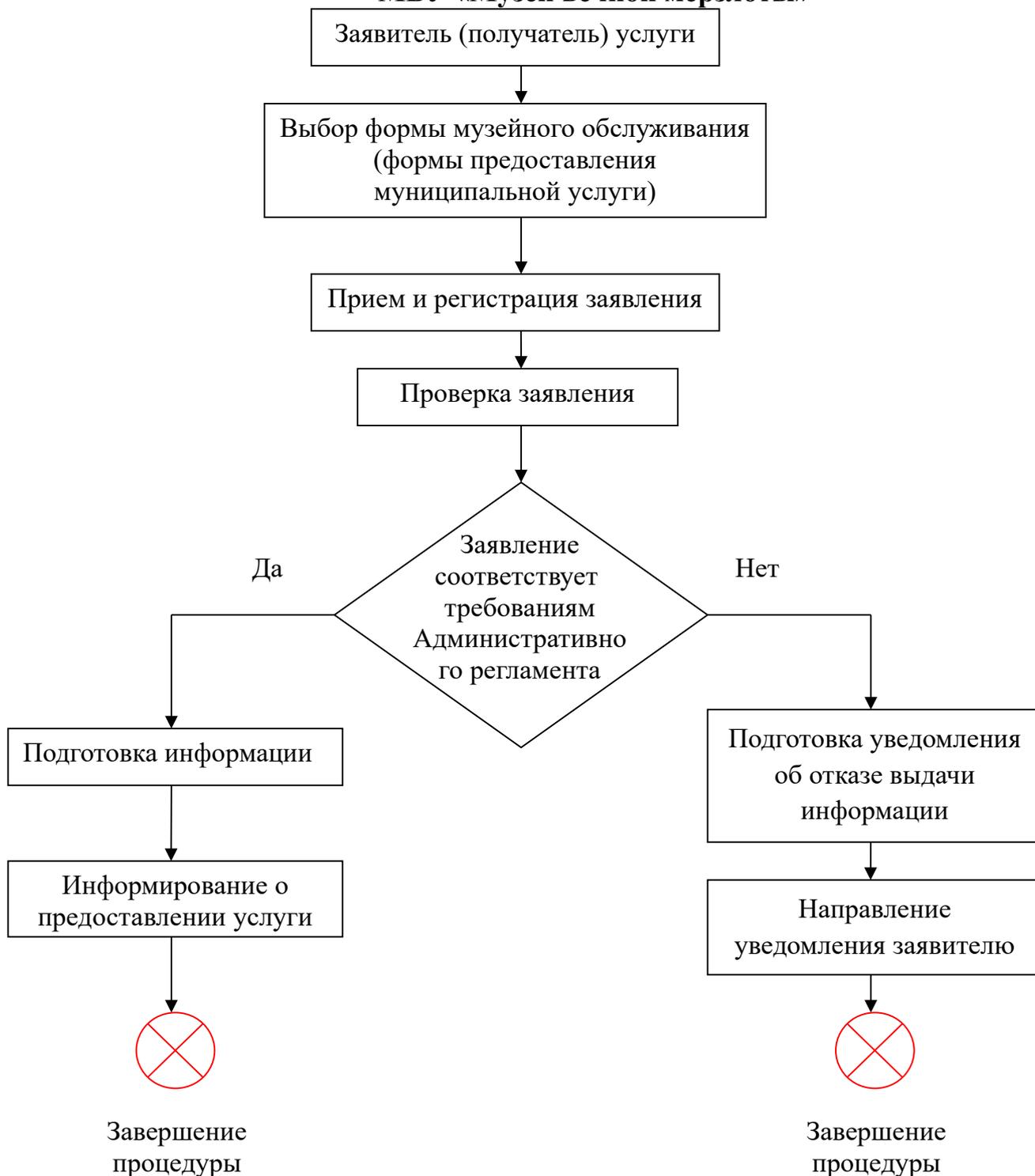
\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

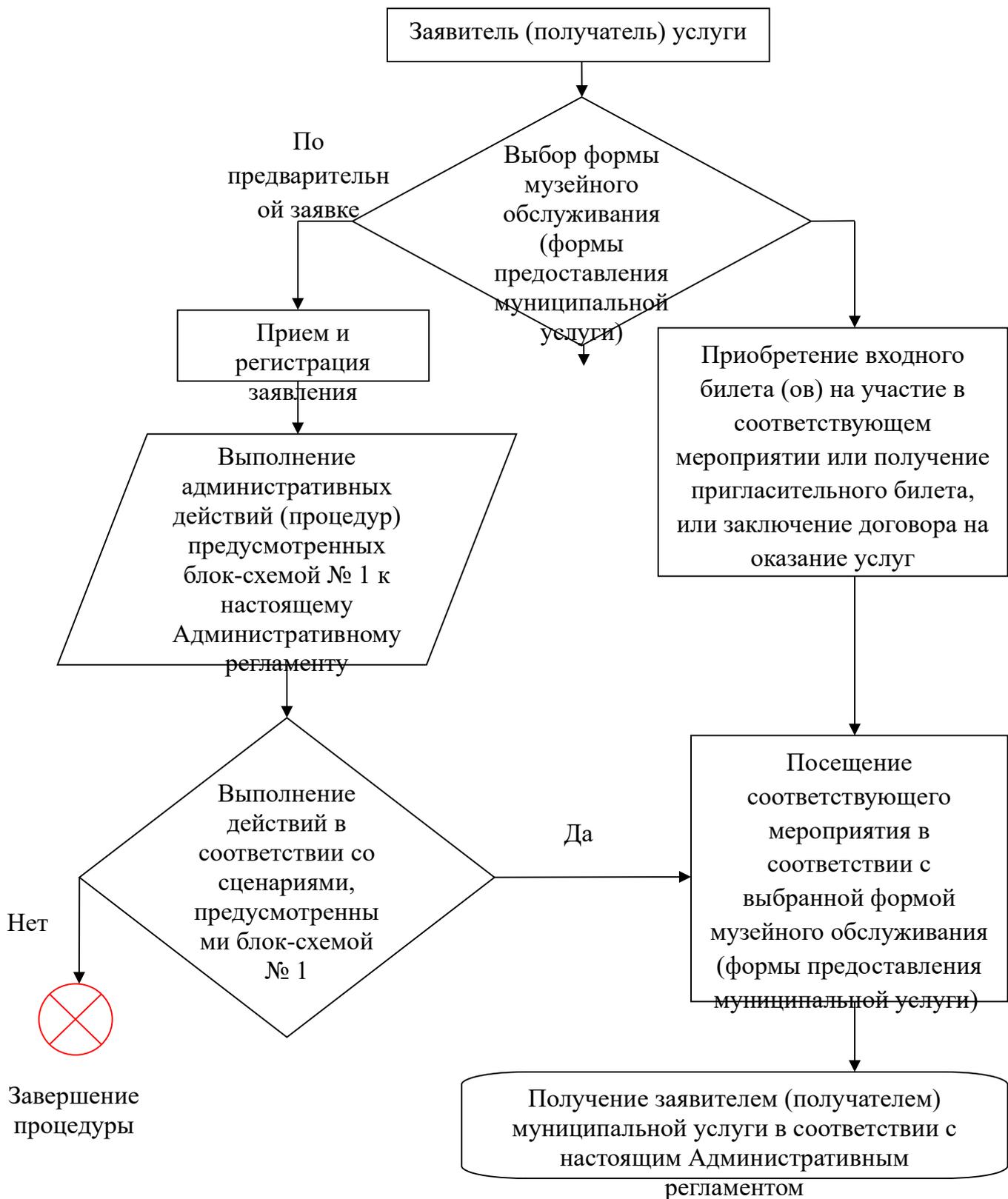
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Приложение № 2  
к Административному регламенту по предоставлению  
муниципальным бюджетным учреждением  
«Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты»  
муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

**БЛОК-СХЕМА № 1**  
**последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги,**  
**в части подачи заявителем (получателем) предварительной заявки на об-**  
**зорные, тематические экскурсии, проводимые**  
**МБУ «Музей вечной мерзлоты»**



**БЛОК-СХЕМА № 2**  
**последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги**



Приложение № 3  
к Административному регламенту по предоставлению  
муниципальным бюджетным учреждением  
«Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты»  
муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА**

**жалобы на действия (бездействие) и (или) решение должностных лиц, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

Кому:

\_\_\_\_\_

(указать должность руководителя)

\_\_\_\_\_

(указывается ИО Фамилия руководителя)

От кого:

\_\_\_\_\_

(указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений)

Адрес:

\_\_\_\_\_

(указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес))

Телефон / факс:

\_\_\_\_\_

(указать номер телефона \ факса, с указанием федерального кода)

e-mail:

\_\_\_\_\_

(указать адрес электронной почты)

**ЖАЛОБА**

**на действия (бездействие) и (или) решение должностного лица  
МБУ «Музей вечной мерзлоты»**

Текст сообщения:

- основание жалобы (т.е. указание действия (бездействия) или решения, которое обжалуется, когда и кем оно совершалось (должность, фамилия, имя, отчество должностного лица);
- факты и обстоятельства, свидетельствующие о незаконности или необоснованности действия (бездействия) или решения;
- документы, которыми подтверждаются факты, изложенные в основании жалобы;
- изложение требования.

Приложение: 1.

2.

Подпись заявителя (получателя):

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение № 4

к Административному регламенту по предоставлению  
муниципальным бюджетным учреждением  
«Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты»  
муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА**

**жалобы на действия (бездействие) и (или) решение должностных лиц, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

Кому:

\_\_\_\_\_

(указать должность руководителя)

\_\_\_\_\_

(указывается ИО Фамилия руководителя)

От кого:

\_\_\_\_\_

(указать ФИО заявителя, либо полное наименование юридического лица, указывается полностью, без сокращений)

Адрес:

\_\_\_\_\_

(указать местонахождение юридического лица, физического лица (фактический адрес))

Телефон / факс:

\_\_\_\_\_

(указать номер телефона \ факса, с указанием федерального кода)

e-mail:

\_\_\_\_\_

(указать адрес электронной почты)

**ЖАЛОБА**

**на действия (бездействие) и (или) решение должностного лица  
МБУ «Музей вечной мерзлоты»**

Текст сообщения:

- основание жалобы (т.е. указание действия (бездействия) или решения, которое обжалуется, когда и кем оно совершалось (должность, фамилия, имя, отчество должностного лица);
- факты и обстоятельства, свидетельствующие о незаконности или необоснованности действия (бездействия) или решения;
- документы, которыми подтверждаются факты, изложенные в основании жалобы;
- изложение требования.

Приложение: 1.

2.

Подпись заявителя (получателя):

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение № 5

к Административному регламенту по предоставлению  
муниципальным бюджетным учреждением  
«Краеведческий комплекс «Музей вечной мерзлоты»  
муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ОТВЕТА НА ЖАЛОБУ**

Бланк органа (учреждения),  
отвечающего на жалобу

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
(указать ФИО заявителя, либо полное на-  
именование юридического лица, указывается  
полностью, без сокращений)

**Ответ на жалобу** \_\_\_\_\_  
Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!  
(указать местонахождение юридического ли-  
ца, физического лица (фактический адрес)

Рассмотрев Вашу жалобу от \_\_\_\_\_ на

\_\_\_\_\_ (решение, действия (бездействие) должностного лица)

сообщаем следующее:

\_\_\_\_\_ (кратко излагается содержание жалобы)

\_\_\_\_\_ (излагаются обстоятельства, установленные при рассмотрении жалобы, с указанием положе-  
ний законодательных и нормативных правовых актов, регламентирующих данный

\_\_\_\_\_ вид деятельности)

На основании изложенного

\_\_\_\_\_ (излагается принятое по жалобе решение, а также сведения о сроках и порядке его об-  
жалования)

\_\_\_\_\_ (должность должностного лица)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка под-  
писи)