

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа населения  
к музейным предметам и музейным коллекциям муниципального  
бюджетного учреждения культуры Вязниковского района Владимирской  
области «Мстерский художественный музей»

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям МБУК «Мстерский художественный музей» разработан на основании Постановления администрации района от 14. 05. 2014г.№ 556 «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям муниципальных музеев и выставочных залов» в целях повышения качества и доступности получения населением муниципальных услуг и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками исполнения муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации (далее - заявитель).

1.3. Информирование заинтересованных лиц о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляет:

- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мстерский художественный музей» (далее – МБУК «Мстерский художественный музей»).

Сведения о месте нахождения, номерах телефонов, официальном сайте музея, адресе электронной почты, графике работы и руководителе учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, содержатся в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.4. Информацию по процедуре исполнения муниципальной услуги предоставляют должностные лица, участвующие в исполнении услуги.

Ознакомиться с информацией о предоставлении муниципальной услуги по предоставлению доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям муниципальных музеев и выставочных залов можно при личном или письменном обращении, а также с использованием средств телефонной связи.

Должностные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование, принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

1.5. Порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством:

- размещения информации о режиме МБУК «Мстерский художественный музей» у входа в учреждение;
- размещения печатной афиши;
- оформления информационных стендов;
- публикации в средствах массовой информации;
- устных объявлений;
- информирования населения о полном перечне дополнительных услуг.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- четкость в изложении материала;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

1.6. При личном обращении заявителей, или при ответе на телефонные звонки, должностные лица МБУК «Мстерский художественный музей» должны представиться, назвать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос. Письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде дается в простой, четкой и понятной форме.

1.7. На информационных стендах размещается информация:

- о режиме работы муниципального бюджетного учреждения культуры;
- текст настоящего административного регламента;
- адреса, номера телефонов и факсов;
- график работы учреждения;
- адрес электронной почты;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям муниципальных музеев и выставочных залов».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет администрация муниципального образования Вязниковский район Владимирской области.

Исполнителем муниципальной услуги является Управление культуры и молодежной политики администрации муниципального образования

Вязниковский район Владимирской области (далее - Управление) в лице:

- муниципального бюджетного учреждения культуры «Мстерский художественный музей» (далее – МБУК «Мстерский художественный музей»).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- обеспечение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;
- организация экскурсионного обслуживания;
- проведение музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов;

- организация и создание выставок.

#### 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги по доступу к музейным предметам и музейным коллекциям, организация экскурсионного обслуживания осуществляется в день обращения в соответствии с графиком работы учреждения.

Предоставление муниципальной услуги по проведению музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов осуществляется в течение одного рабочего дня со дня регистрации обращения. Предоставление муниципальной услуги по организации и созданию выставок осуществляется в течение трех рабочих дней со дня регистрации обращения.

Время выполнения муниципальной услуги составляет: при доступе к музейным предметам и музейным коллекциям ограничивается графиком работы музеев; при экскурсионном обслуживании в экспозициях», МБУК «Мстерский художественный музей» - не менее 45 минут; при проведении музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов - не менее 45 минут; при организации и создании выставок время выполнения муниципальной услуги ограничивается временем, указанным заявителем в обращении.

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

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1;
- Закон Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановление Губернатора Владимирской области от 04.06.2010 № 663 «О реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р»;
- постановление Губернатора Владимирской области от 10.08.2010 № 904 «Об утверждении Плана мероприятий по развитию информационного общества и формированию электронного правительства во Владимирской области на 2010 - 2012 годы»;
- Устав муниципального образования Вязниковский район Владимирской области;
- Положение об Управлении культуры и молодежной политики администрации муниципального образования Вязниковский район Владимирской области;
- Устав МБУК «Мстерский художественный музей».

#### 2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для

предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. Документом, необходимым для обеспечения доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, является билет, который заявитель (получатель) обязан приобрести в кассе музея. Цены на билеты утверждаются приказом директора музея.

2.6.2. В случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, муниципальная услуга предоставляется заявителю (получателю) бесплатно или по билету, приобретенному по льготной цене, в том числе по пригласительному билету.

2.6.3. Основанием для получения муниципальной услуги в МБУК «Мстерский художественный музей» на бесплатной основе является предъявление следующих документов:

а) детям, оставшимся без попечения родителей, находящимся в детских домах, школах-интернатах; детям-инвалидам; детям дошкольного возраста:

- свидетельство о рождении лица;

- письмо организации, заверенное подписью и печатью руководителя организации, где обучаются, временно пребывают или воспитываются лица вышеуказанных категорий - при коллективном (групповом) посещении;

б) инвалидам и участникам Великой Отечественной войны, воинам-интернационалистам – удостоверение личности, подтверждающее льготу.

в) военнослужащим, проходящим военную службу по призыву – военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву;

г) инвалидам 1 и 2 группы; престарелым гражданам, находящимся в домах-интернатах:

- письмо организации, заверенное подписью и печатью руководителя организации, где пребывают лица вышеуказанных категорий,

- при коллективном (групповом) посещении;

- медицинская справка, подтверждающая льготу;

д) музейным работникам – удостоверение, подтверждающее работу в музее.

2.6.4. Основанием для получения муниципальной услуги в МБУК «Мстерский художественный музей» на льготной основе является предъявление следующих документов:

а) 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;

б) студентам средних специальных и высших учебных заведений:

- ученический билет;

- письмо организации, заверенное подписью и печатью руководителя

организации, где обучается указанная категория лиц, - при коллективном (групповом) посещении.

2.7. Для организации экскурсионного обслуживания, проведения анимационных, интерактивных программ, мастер-классов МБУК «Мстерский художественный музей», необходимо подать 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), телефона (при наличии), почтового или электронного (при наличии) адреса, по которому должен быть направлен ответ - для физических лиц;
- полного наименования с указанием фамилии, имени и отчества и должности руководителя, адреса места нахождения, телефона - для юридических лиц;
- перечня обзорных и тематических экскурсий, анимационных и интерактивных программ, мастер-классов, на которые заявитель (получатель) желает записаться с указанием даты и времени их проведения;
- выбранного способа информирования (получения информации): почтовое сообщение, сообщение по электронной почте, по телефону.

Заявление может быть подано как при личном обращении в МБУК «Мстерский художественный музей», так и направлено почтовой связью или по электронной почте.

2.8. Для получения муниципальной услуги заявитель (получатель) обязан приобрести билет в кассе музея.

2.9. Для организации и создания выставки необходимо подать заявление (приложение № 2 к настоящему административному регламенту) 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, телефона - для юридических лиц;
- наименования выставки;
- перечня основного экспозиционного ряда, предлагаемого заявителем организации выставки;
- места, даты и времени работы выставки.

Заявление может быть подано как при личном обращении МБУК «Мстерский художественный музей», так и направлено почтовой связью или по электронной почте.

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

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие у заявителя (получателя) билета на получение муниципальной услуги или заключенного сторонами договора на оказание услуг, дающего право на получение муниципальной услуги;

- отсутствие заявления на предварительную запись заявителя (получателя) на обзорные и тематические экскурсии, анимационные и интерактивные программы, мастер-классы, проводимые МБУК «Мстерский художественный музей»;

- обращение за получением муниципальной услуги вне режима работы МБУК «Мстерский художественный музей», а также в иной срок, не соответствующий сроку и времени проведения мероприятия, на посещение которого получено заявителем (получателем) право;

- нарушение правил поведения в экспозициях и залах МБУК «Мстерский художественный музей»;

- нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- противоправные и общественно опасные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу МБУК «Мстерский художественный музей» и другим получателям муниципальной услуги.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

Доступ к музейным предметам и музейным коллекциям может быть ограничен по следующим основаниям:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

- производство реставрационных работ;

- нахождение музейного предмета в хранилище;

- смена экспозиции, формирование и создание новой выставки

- ремонтные работы в экспозиционных залах.

2.12. Муниципальная услуга предоставляется на платной основе согласно «Перечню платных услуг музея», утвержденному приказом директора МБУК «Мстерский художественный музей» по согласованию с начальником Управления культуры и молодежной политики администрации Вязниковского района в соответствии с постановлением администрации Вязниковского района от 21.12.2011 № 1440. Оплата осуществляется в кассе музея с выдачей заявителю (получателю) документа, необходимого для обеспечения доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.

На основании Законов Российской Федерации от 15.11.1997 № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния», от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе»; постановлений Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 № 95 «О порядке и условиях признания лица

инвалидом», от 12.11.1999г. Указа Президента РФ от 05.05.1992г. «О мерах социальной поддержки многодетных семей» льготами при оплате получения муниципальной услуги пользуются следующие категории лиц:

- участники и инвалиды Великой Отечественной войны; военнослужащие, проходящие военную службу по призыву; воины-интернационалисты;
- дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в детских домах, школах-интернатах; дети-инвалиды; дети дошкольного возраста;- инвалиды 1 и 2 группы; престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах;
- сотрудники всех музеев;
- лица, не достигшие возраста восемнадцати лет, студенты средних специальных и высших учебных заведений.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче непосредственно в помещении по местонахождению», МБУК «Мстерский художественный музей» предварительной заявки на обзорные и тематические экскурсии, анимационные и интерактивные программы, мастер-классы, не должен превышать 15 минут. В остальных случаях срок ожидания ограничивается возможностью коммуникационных сетей и используемых заявителем (получателем) оборудования и аппаратов.

Время ожидания посетителем начала экскурсии не должно превышать 15 минут.

2.14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 10 минут.

2.15. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.15.1. Помещения для исполнения муниципальной услуги размещаются в отдельных зданиях или зданиях, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается стандартная вывеска с наименованием и режимом МБУК «Мстерский художественный музей».

2.15.2. Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, стульями для комфортного ожидания заявителей. Места заполнения запросов оборудуются столами с наличием бланков запросов и канцелярских принадлежностей для возможности оформления запросов.

2.15.3. Текстовая информация о порядке получения муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для ожидания и предоставления муниципальной услуги. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о предоставлении муниципальной услуги:

- текст настоящего административного регламента;
- адреса, номера телефонов и факсов, график работы, адрес электронной почты, адрес официального сайта МБУК «Мстерский художественный музей»;
- правила посещения МБУК «Мстерский художественный музей»;
- алгоритм прохождения административных процедур;
- календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные материалы, адресованные пользователям муниципальной услуги.

#### 2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателем доступности муниципальной услуги является общая информированность заявителей (получателей) о порядке предоставления муниципальной услуги МБУК «Мстерский художественный музей» необходимых объемов информации на информационных стендах и (или) возможности получения информации о предоставлении муниципальной услуги в сети Интернет.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей (получателей);
- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления, в том числе в соответствии с настоящим административным регламентом;
- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги, оцениваемая различными методами.

#### 2.17. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

В электронной форме осуществляется предоставление муниципальной услуги в части:

- получения заявления заявителя (получателя) о предоставлении муниципальной услуги с использованием электронной почты и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- информирования о предоставлении муниципальной услуги обратившихся лиц с использованием электронной почты и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- информирования неограниченного круга лиц об имеющихся музейных экспозициях и выставках, экскурсиях, музейных анимационных, интерактивных программах, мастер-классах путем размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

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

- предоставление доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;



- организация экскурсионного обслуживания;
- проведение музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов;
- организация и создание выставок.

3.1.1. Предоставление доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в МБУК «Мстерский художественный музей» (письменное, устное, в электронном виде). Письменные обращения заявителей направляются на почтовый адрес, электронные обращения принимаются на электронной почте МБУК «Мстерский художественный музей», указанные в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

Письменное и электронное обращение заявителя оформляется в свободной форме с указанием электронного или почтового адреса, по которому нужно направить запрашиваемую информацию. Поступившее обращения регистрируются в Журнале регистрации обращений заявителей в течение 10 минут.

В течение 2 часов с момента регистрации обращения (заявления) экскурсовод (либо лицо, его замещающее) должен уведомить заявителя о дате и времени получения муниципальной услуги способом, указанным заявителем в обращении.

Основанием для получения муниципальной услуги является билет на получение муниципальной услуги, приобретенный заявителем (получателем) в кассе МБУК «Мстерский художественный музей».

Должностные лица, ответственные за административное действие - экскурсовод, музейные смотрители.

Заявители вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать экспозиции МБУК «Мстерский художественный музей» для знакомства с историей и искусством края.

Персонал МБУК «Мстерский художественный музей», в том числе технический, обязан по существу отвечать на все вопросы заявителя либо должен указать тех сотрудников, которые могут помочь заявителю в решении вопросов.

Продолжительность индивидуального посещения заявителя ограничивается графиком работы МБУК «Мстерский художественный музей».

Результатом административного действия является обеспечение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям.

Каждому заявителю муниципальной услуги предоставляется право оставить запись в книге отзывов МБУК «Мстерский художественный музей».

3.1.2. Организация экскурсионного обслуживания.

Основанием для начала административного действия является личное письменное обращение (заявление) заявителя МБУК «Мстерский

художественный музей», поданное как при личном обращении, так и направленное почтовой связью или по электронной почте на адреса, указанные в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

Обращение (заявление) регистрируется в Журнале регистрации обращений заявителей с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии). Срок исполнения административной процедуры – не более 15 минут.

В течение 1 часа с момента регистрации обращения (заявления) экскурсовод (либо лицо, его замещающее) должен уведомить заявителя о дате и времени проведения экскурсии способом, указанным заявителем в обращении.

Основанием для получения муниципальной услуги является билет на получение муниципальной услуги, приобретенный заявителем (получателем) в кассе МБУК «Мстерский художественный музей».

Должностное лицо, ответственное за административное действие, - экскурсовод.

Экскурсионная группа должна составлять не менее 5 человек и не более 25 человек.

Экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей, возникающие с представлением и описанием музейных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

Продолжительность экскурсии в экспозициях МБУК «Мстерский художественный музей» - не менее 45 минут.

Результатом административного действия является проведение экскурсионного обслуживания, получение заявителем достоверной и исчерпывающей информации по тематике экскурсии.

3.1.3. Проведение музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов.

Основанием для начала административного действия является личное обращение (заявление) заявителя в МБУК «Мстерский художественный музей» поданное как при личном обращении, так и направленное почтовой связью или по электронной почте. Обращение (заявление) регистрируется в Журнале регистрации обращений заявителей с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования программы, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала программы, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату программы). Срок исполнения административной процедуры – не более 15 минут.

В течение 1 рабочего дня после регистрации заявки экскурсовод (либо лицо, его замещающее) должен уведомить заявителя о дате и времени проведения музейной анимационной, интерактивной программы, мастер-класса способом, указанным заявителем в обращении.

Основанием для получения муниципальной услуги является билет на получение муниципальной услуги, приобретенный заявителем (получателем) в кассе МБУК «Мстерский художественный музей».

Должностные лица, ответственные за административное действие, - творческий коллектив не менее 3 человек.

Экскурсионная группа должна составлять не менее 5 человек и не более 25 человек.

Продолжительность программы - не менее 45 минут.

Результатом административного действия является организация досуга заявителя, получение достоверной информации с использованием этнографических фактов.

#### 3.1.4. Организация и создание выставок.

Основанием для начала административного действия является поступление в письменной форме заявления в МБУК «Мстерский художественный музей» на организацию выставки. Заявление может быть подано как при личном обращении, так и направлено почтовой связью.

Обращение (заявление) регистрируется в Журнале регистрации обращений заявителей с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (последнее при его наличии) физического лица, адреса, контактного телефона, электронной почты, наименования выставки, места, даты и времени начала и продолжительности работы выставки. Срок исполнения административной процедуры – не более 15 минут.

В течение 3 рабочих дней с момента регистрации заявки директор (либо лицо, исполняющее его обязанности) должен согласовать с заявителем место, дату, время проведения выставки способом, указанным заявителем в обращении. Окончание административного действия - день открытия выставки.

Результатом административного действия является организация выставки, создание экспозиции, осуществление на базе их научно-просветительской и образовательной деятельности.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление данной муниципальной услуги, а также принятием решений должностными лицами осуществляет Управление.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения:

- плановых проверок. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы;

- внеплановых проверок. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления обращений физических или юридических лиц с жалобами о нарушении их прав и законных интересов.

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

4.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

4.5. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и специалистов учреждения.

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц МБУК «Мстерский художественный музей», осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, установленном законодательством РФ.

5.2. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц МБУК «Мстерский художественный музей», осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме непосредственно руководителю МБУК «Мстерский художественный музей» или начальнику Управления культуры и молодежной политики администрации Вязниковского района.

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.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество, 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 муниципальную услугу, либо работника;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную

услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МБУК «Мстерский художественный музей» 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. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является удовлетворение жалобы либо отказ в ее удовлетворении. Письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы, либо отказе в удовлетворении жалобы. По желанию заявителя ответ о результатах рассмотрения жалобы также может быть направлен заявителю и в электронной форме.

5.6. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

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

Приложение № 1  
к административному регламенту  
«Предоставление доступа населения  
к музейным предметам и музейным  
коллекциям МБУК «Мстерский  
художественный музей».

Сведения о месте нахождения, номерах телефонов, адресах электронной почты, графике работы и руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям МБУК «Мстерский художественный музей»:

Почтовый адрес:	601408, Владимирская область, Вязниковский район, поселок Мстера, площадь Ленина, д. 3
График работы:	
понедельник	выходной день
вторник – пятница	09.30 – 16.30
Суббота, воскресенье	09.30 – 15-00
телефон для справок (факс)	8(49233) 5-03-62
e-mail учреждения:	<a href="mailto:mstyora.mhm@mail.ru">mstyora.mhm@mail.ru</a>
Директор	Позднякова Валентина Владимировна

Приложение №2  
к административному регламенту  
«Предоставление доступа населения к  
музейным предметам и музейным  
коллекциям МБУК «Мстерский  
художественный музей»

## БЛАНК ЗАЯВЛЕНИЯ НА ОРГАНИЗАЦИЮ И СОЗДАНИЕ ВЫСТАВКИ

Директору \_\_\_\_\_  
(наименование учреждения)

\_\_\_\_\_  
(ФИО директора музея)

от \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. или наименование юридического лица

\_\_\_\_\_  
(адрес)

\_\_\_\_\_  
(телефон)

\_\_\_\_\_  
(адрес электронной почты)

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу организовать выставку

\_\_\_\_\_  
(наименование выставки)

\_\_\_\_\_  
(предлагаемый перечень основного экспозиционного ряда)

\_\_\_\_\_  
дата и время работы выставки

(место,

\_\_\_\_\_  
(информация о наличии льгот)

\_\_\_\_\_

Ответ прошу предоставить (нужное подчеркнуть):

- лично;
- по почте;
- по телефону;
- по электронной почте.

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Приложение №3  
к административному регламенту  
«Предоставление доступа населения к  
музейным предметам и музейным  
коллекциям МБУК «Мстерский  
художественный музей»

