|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к приказу Комитета по культуре и искусству Мурманской области от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_ |

**Изменения, которые вносятся в Административный регламент Комитета по культуре и искусству Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Рассмотрение ходатайств музеев, расположенных на территории Мурманской области, о согласовании передачи музеям государственных наград и документов к ним умершего награжденного или награжденного посмертно»**

1. Раздел 5 Административного регламента изложить в следующей редакции:

«5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ

РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) КОМИТЕТА И

ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ КОМИТЕТА

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Комитета, должностных лиц Комитета в ходе предоставления государственной услуги.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области актами для предоставления государственной услуги у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;

7) отказ Комитета, должностного лица Комитета в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается Комитетом при нарушении порядка предоставления государственной услуги вследствие действий (бездействия) должностных лиц Комитета.

Жалобы на решения, принятые руководителем Комитета подаются в Правительство Мурманской области.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в Приложении № 14 к Административному регламенту.

Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, должностного лица Комитета либо государственного служащего;

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

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Комитет в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Комитета, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляет уполномоченное должностное лицо Комитета, в соответствии со следующим графиком:

Понедельник 9.00 - 17.00

Вторник 9.00 - 17.00

Среда 9.00 - 17.00

Четверг 9.00 - 17.00

Пятница 9.00 - 17.00

Обеденный перерыв с 13.00 до 14.00

Суббота, воскресенье Выходной

Адрес Комитета для направления жалобы приведен в Приложении № 1 к Административному регламенту.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр): ГОБУ «МФЦ Мурманской области», 183031, г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д.1.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Комитет в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Комитетом (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Порядком Комитетом, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Комитете.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- официального сайта Комитета;

- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- регионального портала государственных и муниципальных услуг.

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- по электронной почте (приложение № 1 к Административному регламенту);

- http://do.gosuslugi.ru.

5.6. Жалоба, поступившая в Комитет или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Комитет обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

- формирование и представление ежеквартально в Аппарат Правительства Мурманской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Комитета, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Руководитель Комитета или иные уполномоченные им должностные лица проводят личный прием заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Предварительная запись заявителей проводится при личном обращении, с использованием средств телефонной связи, информационно –телекоммуникационных сетей общего пользования. Номера телефонов, электронные адреса Комитета приведены в Приложении № 1, размещены на Интернет – ресурсе Комитета, размещенном на Интернет – портале «Правительство Мурманской области»: http://culture.gov-murman.ru

Должностное лицо Комитета, осуществляющее запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

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

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами (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 от имени заявителя без доверенности.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в Комитете информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в СЭДО

- оформить расписку о приеме жалобы;

- передать жалобу руководителю Комитета.

5.8.6. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;

- регистрирует жалобу в СЭДО: присваивает порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп Комитета и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книге учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах ее рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку в получении документов в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

а) дата представления жалобы;

б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;

в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;

г) количество листов в каждом документе;

д) входящий номер;

е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы, и его подпись;

ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии руководителю Комитета.

5.8.7. Получив письменную жалобу заявителя, руководитель Комитета назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и, в случае, если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию Комитета, подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем Комитета решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю Комитета.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Комитета принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Комитетом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Комитета.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Комитета, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Комитет, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Комитета, должностного лица Комитета 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.

Ответ на жалобу, поступившую в Комитет или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае, если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию Комитета, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 7 дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы Комитет принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Комитет вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Комитета, Учреждения, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо ответственное за рассмотрение жалобы вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.16. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.».

1. Приложение № 1 к Административному регламенту изложить следующей редакции:

«**Сведения о местонахождении, контактном телефоне, адресе**

**электронной почты Комитета**

Местонахождение: 183016, г. Мурманск, ул. Софьи Перовской, д. 3.

Телефон: (8152) 486-319

Факс: (8152) 770-333

Адрес электронной почты: kultura@gov-murman.ru.

Адрес официального сайта: http://culture.gov-murman.ru.».

1. Дополнить Административный регламент приложением № 14 следующего содержания:

«Приложение № 14

к Административному регламенту

Рекомендуемая форма жалобы

В Комитет по культуре и искусству Мурманской области

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указываются данные о заявителе: фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), место регистрации (жительства, пребывания), по которому

должен быть направлен ответ)

**ЖАЛОБА**

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается наименование органа и (или) должность и (или) фамилия, имя и отчество должностного лица, решение, действие (бездействие) которого обжалуется, суть обжалуемого решения, действия (бездействия))

 Считаю, что данное решение, действие (бездействие) нарушает \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается нормативный правовой акт, либо права и интересы, которые, по мнению заявителя, нарушены решением, действием (бездействием) должностного лица))

 На основании изложенного, прошу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается суть обращения (жалобы))

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись лица, обратившегося с обращением (жалобой)) ».

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_