**Проект**

**Административного регламента муниципального казенного учреждения культуры**

**«Историко-Художественный музей им. академика М.К. Янгеля»**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**"Обеспечение доступа населения к музейному фонду**

**(изучение и публичное представление культурных ценностей)"**

**1.** ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** Настоящий административный регламент по осуществлению доступа населения к фондам музея (далее Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям.

**1.2.**Наименование муниципальной услуги:

- «Обеспечение доступа населения к музейному фонду **(**изучение и публичное представление культурных ценностей)».

**1.3.** В настоящем Административном регламенте используются следующие понятия и термины:

- **культурные ценности** – предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры и относящиеся к категориям, определенным в статье 7 Закона Российской Федерации «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;

- **музейный предмет** – культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества её 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;

- **музейный фонд** – совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных настоящим Федеральным Законом;

- **музей** – некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций;

- **хранение** **–** один из основных видов деятельности музея, предполагающий создание материальных и юридических условий, при которых обеспечивается сохранность музейного предмета и музейной коллекции;

- **публикация** – одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей;

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

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

- **мониторин**г- постоянное наблюдение за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату или первоначальным предположениям.

**2**.СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

**2.1.**Потребителями муниципальной услуги (категория заявителей) являются юридические и физические лица, граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

**2.2.** Для ряда категорий посетителей осуществляется внестационарный доступ к музейным предметам и коллекциям в виде выездных тематических занятий и лекций и организации передвижных выставок, обеспечиваемый финансированием за счет средств муниципального бюджета:

– воспитанники детских дошкольных учреждений города Железногорска - Илимского;

– учащиеся школ города Железногорска - Илимского и Нижнеилимского района;

– воспитанники детского дома «Солнышко», дома ветеранов и приюта для престарелых «Милосердие»;

– подростки, отдыхающие в летних лагерях, на площадках и в профилактории;

**2.3.** Ответственным за предоставление муниципальной услуги является Управление по культуре, спорту и делам молодежи администрации Нижнеилимского муниципального района. Исполнителем муниципальной услуги по музейному обслуживанию населения является муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-Художественный музей им. академика М.К.Янгеля» муниципального образования Нижнеилимский район Иркутской области, учредителем которого является администрация Нижнеилимского муниципального района.

**2.4.** Правовое основание для предоставления муниципальной услуги по музейному обслуживанию населения осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 22.08.2004 N 122-ФЗ (ред. от 27.12.2009) "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием Федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

- Федеральным законом «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» № 54-ФЗ от 26. 05. 96 г.;

- Законом Иркутской области «О музейном деле в Иркутской области», утвержденным Законодательным собранием Иркутской области от 18.07.07г. № 45-оз;

- «Положением о музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации», утвержденном Постановлением Правительства Российской Федерации № 179 от 12. 02. 98 г.;

- Постановлением администрации Нижнеилимского муниципального района от 16.02.2012г. №147 «Об административных регламентах исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг органов администрации Нижнеилимского муниципального района»

- Уставом Нижнеилимского муниципального района;

- Уставом муниципального казенного учреждения культуры «Историко-Художественный музей им. академика М.К. Янгеля»;

- Локальными актами муниципального казенного учреждения культуры «Историко-Художественный музей им. академика М.К.Янгеля», регламентирующими музейную деятельность;

- Муниципальными стандартами качества услуг;

- Иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области, Нижнеилимского муниципального района.

**2.5.** Юридическим фактом, с которого начинается исполнение муниципальной услуги, является обращение гражданина (заявителя) или группы граждан (заявителей) к специалистам МКУК «Историко-Художественный музей им. академика М.К. Янгеля» о предоставлении доступа к музейным фондам.

**2.6.** Перечень и виды документов необходимых для получения услуги:

- билет (абонемент) на посещение музея, приобретенный в кассе музея. В билете должна быть указана цена. В случае, если в билете указана дата посещения, посещение музея в другие даты по данному билету не допускается.

- документ, удостоверяющий право посетителя на льготы, действующие на момент посещения музея.

**2.7.** Для получения муниципальной услуги все документы должны быть представлены в оригинале. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, должны быть предоставлены при личном обращении заявителя;

**2.8.** Заявители, предоставившие все необходимые документы для получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются:

- о сроках рассмотрения документов и сроках предоставления муниципальной услуги;

- о порядке получения результатов;

- о порядке получения информации о ходе рассматривания документов и предоставления Услуги;

**2.9.** Максимальный срок ожидания начала экскурсии посетителем, приобретшим билет на посещение музея, не должно превышать 15 минут.

**2.10.** Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 30 - 45 минут, экскурсионная группа должна быть не более 25 человек. Экскурсовод должен дать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии). Индивидуальное посещение проводится в течение рабочего дня музея в соответствии с его графиком работы.

**2.11.** Предоставление муниципальной услуги не может быть приостановлено.

**2.12.** Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступа к музейному фонду, вне зависимости от его формы, либо мотивированный отказ в доступе к музейному фонду.

Доступ посетителей к музейному фонду обеспечивается в следующих формах: индивидуальные и экскурсионные посещения, лекции, массовые мероприятия, информационно-справочные и другие виды обслуживания, связанные с сохранением народных традиций, духовной и материальной культуры.

**2.13.** Отказ в рассмотрении заявления о предоставление муниципальной услуги может быть сделан в следующих случаях:

- отсутствие или несоответствие документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- нарушение требований к оформлению документов, а также отказ заявителя от устранения нарушений;

**2.14.** Доступ к музейным предметам и музейным коллекциям может быть приостановлен (ограничен) по следующим причинам:

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

- производство реставрационных работ;

- нахождение музейного предмета в хранилище (депозитарии) музея.

Приостановление предоставления муниципальной услуги может произойти по обстоятельствам непреодолимой силы, либо в случае выявления в документах недостоверной или искажённой информации, или введения в действие новых нормативно – правовых актов, если такая возможность и сроки предусмотрены данными нормативно – правовыми актами.

**2.15.**Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие билета (абонемента), дающего право на получение муниципальной услуги в день обращения;

- нарушение правил поведения в помещениях музейного типа;

- нахождение гражданина в одежде, имеющей выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и одежды других посетителей;

- осуществление незаконных, противоправных и общественно опасных действий, а также действия, которые могут повлечь причинение ущерба имуществу учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и имуществу окружающих лиц.

**2.16.** Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно прейскуранту, утверждённому мэром администрации Нижнеилимского муниципального района, и бесплатно.

**2.17.** Освобождены от взимания входной платы приказом директора МКУК «Историко-Художественный музей им. академика М.К. Янгеля» на основании регламентирующих документов:

- п. 3 ст. 16 ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» № 125 – ФЗ от 22.08.1996 г.;

- ст. 12 Федерального закона от 23.06.1999 г. № 115-ФЗ «Основы законодательства Российской федерации о культуре»;

- постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 г. № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»,

- Федерального закона от 13.07.2001 г. № 98 «О внесении изменений и дополнений в закон РФ «О статусе Героев Советского Союза, Героев РФ и полных кавалеров ордена Славы»,

- Стандарта качества муниципальной услуги,

- Приказов Департамента культуры и архивов Иркутской области № 61/0 от19.02.2007г. и №55/0 от 16.02.2007г.

**следующие категории посетителей:**

– участники и инвалиды Великой Отечественной войны; солдаты, сержанты и старшины срочной службы Российских Вооруженных сил; дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в детских домах, школах-интернатах; дети-инвалиды; дети дошкольного возраста; инвалиды труда I и II групп; воины-интернационалисты; сотрудники всех музеев; престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых.

– лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц в установленные администрацией музеев дни на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 г. № 1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет".

– студентам высших учебных заведений предоставляется право на бесплатное посещение государственных и муниципальных музеев на основании пункта 3 статьи 16 Федерального закона от 22 августа 1996 г. № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании».

**2.18.** Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-Художественный музей им. академика М.К. Янгеля» располагается в центральной части города в специально приспособленных помещениях:

-Краеведческий отдел музея находится по адресу: г. Железногорск-Илимский, 2 квартал, дом 75-а;

- Мемориальный отдел музея находится по адресу: г. Железногорск-Илимский, 8 квартал, дом 20;

- Филиал музея находится в пгт. Новая Игирма, ул. Пионерская, дом 29.

**2.19.** Отделы музея находятся в транспортной доступности населению и имеют стандартные вывески с наименованием музея и указанием режима работы учреждения. Визуальная, текстовая информация (афиши, объявления) размещается на стендах в форме информационных листков формата А 4.

**2.20.** Помещения музея отвечают требованиям государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов и требованиям пожарной безопасности.

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

- Музей обеспечен площадями для хранения музейного фонда.

- В музее оборудованы помещения фондохранилищ, залы для размещения экспозиций и выставок, помещения для проведения конференций и семинаров, а также касса и туалеты общего пользования.

- Отделы музея частично оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами,

отвечающими современным техническим требованиям.

**2.21.** Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством:

– телефонной связи;

– публикации в средствах массовой информации;

– информационных сайтов: МУК «Музей» http://muzyangel.ucoz.ru//, а также на официальном интернет-сайте города и УКСДМ;

- электронной почты: muzyangel@mail.ru

– информационных стендов в фойе отделов музея;

- в форме «одного окна» (в том числе через многофункциональный центр), в случае если многофункциональный центр создан на территории муниципального образования «Нижнеилимский район».

**2.22.** Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги и стоимости муниципальной услуги:

*Почтовый адрес:* 665653, Иркутская область, Нижнеилимский район, г.Железногорск-Илимский, 8 квартал, дом 20 Тел./факс 8(395 66) 3-27-38 , e-mail: muzyangel@mail.ru

*График работы* ***для посетителей****:*

*Летний период:* понедельник - пятница с 10.00 до 16.00

суббота, воскресенье – выходной день

*Зимний период*: вторник – суббота с 10.00 до 17.00

воскресенье, понедельник – выходной день.

Последняя суббота каждого месяца – санитарный день.

**2.23.** В фойе отделов музея в удобном для обозрения месте находится информационный стенд, на котором размещаются:

- полное наименование органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

- полное наименование организаций, предоставляющих муниципальную услугу;

– перечень оказываемых муниципальных услуг с указанием условий предоставления, цен и наличия льгот;

– правила поведения в музее, информация о номерах телефонов музея, схема расположения помещений музея (поэтажные планы);

– перечень действующих и планируемых выставок, информация о режиме работы музея;

- книга отзывов;

- фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием и консультирование заинтересованных лиц;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- образец заполнения заявлений и иных документов;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись директора музея или руководителя органа, ответственного за предоставление Услуги, дату размещения.

**2.24.** Для ожидания приема посетителям отводится специальное место, оборудованное:

- стульями либо скамейками (банкетками);

- информационными стендами;

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для посетителей музея и оптимальным условиям работы специалистов.

**2.25.** Помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с посетителями организовано в виде отдельного рабочего места, оборудованого:

- ПК с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных;

- столом и стульями;

Специалист музея ответственный за прием посетителей имеет бейдж с указанием должности, фамилии, имени, отчества.

**2.26.** Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- дни и часы работы музея (приема посетителей);

- число экскурсий (экскурсионных посещений), лекций, массовых мероприятий;

- количество посетителей;

- количество жалоб, поступивших в орган, ответственный за предоставление муниципальной услуги, на организацию приема посетителей;

- количество поступивших жалоб в адрес должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

- количество мероприятий проведенных работниками учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

- экскурсии

- лекции

- выставки

- культурно-массовые мероприятия

1. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ИХ ВЫПОЛНЕНИЮ

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

- при экскурсионном и индивидуальном музейном обслуживании посетитель (группа посетителей), ознакомившись с возможностями доступа к музейному фонду на доске объявлений в фойе музея или у кассира, выбирает наиболее удобный и выгодный для него вид: осмотр экспозиций и выставок в сопровождении научного сотрудника, но без экскурсии, или осмотр с экскурсией;

- посетитель (группа посетителей) оплачивает выбранную форму муниципальной услуги в кассу, согласно прейскуранту и получает на руки билет (билеты). Если посетитель (группа посетителей) обладает льготами, то при предъявлении документов, подтверждающих льготу, кассир выдаёт посетителю (посетителям) нулевой билет;

- в кассу также предварительно оплачивается фото- и видеосъёмка в залах музея;

- при желании, верхнюю одежду, объёмные сумки и пакеты, зонт посетитель может оставить в гардеробе;

- если посетитель (группа посетителей) выбрал осмотр музея без экскурсии, то он (они) сразу же после покупки билета приступает к осмотру экспозиций в сопровождении любого свободного сотрудника музея;

- если посетитель (группа посетителей) выбрал осмотр экспозиций музея с экскурсией, то в течение 5-7 минут он (они) ожидает научного сотрудника, а затем осматривает весь музей в его сопровождении;

- по окончании осмотра, посетитель может задать свои вопросы научному сотруднику, сопровождающему его или любому другому сотруднику музея.

**3.2.** При обеспечении доступа к музейному собранию в форме культурно-массовых, просветительных и научных мероприятий последовательность действий следующая:

- если это презентация выставки, книги, литературно-музыкальный вечер, концерт и т.д. то музейные сотрудники провожают посетителя до зала, в котором проходит мероприятие;

- если это конкурс, фестиваль, научные чтения или конференция, то в фойе музея посетителей регистрируют сотрудники музея и также провожают до зала, в котором проходит мероприятие;

- если любое из вышеперечисленных мероприятий – платное, то посетитель оплачивает стоимость входного билета (она может отличаться от стоимости билета в музей) и проходит в сопровождении сотрудника музея до зала, в котором проходит мероприятие;

- по окончании мероприятия, посетители в сопровождении музейного сотрудника спускается в фойе, одевается и уходит.

**3.3.** При обеспечении доступа к музейному собранию в форме справочного и информационного обслуживания последовательность действий следующая:

- посетитель заранее звонит в музей или любым иным доступным для него способом запрашивает о наличии нужной информации;

- если музей располагает нужной посетителю информацией, то посетитель договаривается с сотрудниками музея о возможностях и сроках её получения и знакомится с прейскурантом музея;

- затем посетитель либо самостоятельно работает с предоставленной информацией, либо сотрудник музея подбирает, систематизирует и анализирует нужную посетителю информацию;

- по окончании работы, посетитель оплачивает в кассу музея стоимость справочно-информационного обслуживания, согласно прейскуранту;

- если общение посетителя (заказчика информации) и музейного сотрудника происходит в письменной форме, то интересующая заказчика информация высылается в удобном для него виде после оплаты по безналичному расчёту в бухгалтерию музея полной стоимости информационно-справочного обслуживания. (Приложение2)

1. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

**4.1.** Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами МКУК «Историко-Художественный музей им. академика М.К. Янгеля» положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется: МУ Управлением по культуре, спорту и молодежной политике, директором МКУК «Историко-Художественный музей им. академика М.К. Янгеля», заведующими отделами музея.

**4.2.** Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, и периодичность осуществления контроля устанавливается приказами директора МКУК «Историко-Художественный музей им. академика М.К. Янгеля».

**4.3.** Проверки предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Посетителя.

**4.4.** Директор МКУК «Историко-Художественный музей им. академика М.К. Янгеля» и заведующие отделами на своем уровне организуют работу по предоставлению муниципальной услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности при предоставлении муниципальной услуги.

**4.5.** В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.6.** Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

**4.7**. Один раз в месяц в соответствии с внесенными изменениями проводится мониторинг качества предоставления муниципальных услуг органами администрации Нижнеилимского муниципального района.

**5.**ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Заявители (Посетители) вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц МКУК «Историко-Художественный музей им. академика М.К.Янгеля», решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

**5.1.**Посетители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуется – директору МКУК «Историко-Художественный музей им. академика М.К.Янгеля», начальнику Управления по культуре, спорту и делам молодежи, заместителю мэра по социальным вопросам, курирующему данное направление деятельности, Мэру Нижнеилимского муниципального района.

**5.2.** Обращение (жалоба) подается в письменной форме и должно  
содержать:

при подаче обращения физическим лицом:

- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) физического лица, его место жительства или пребывания;

при подаче обращения юридическим лицом:

- его наименование, адрес;

- наименование органа и (или) должности и (или) фамилию, имя и отчество (последнее при наличии) специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

Обращение подписывается подавшим его физическим лицом или руководителем (заместителем руководителя) юридического лица,

**5.3.** По результатам рассмотрения обращения принимается решение об  
удовлетворении, либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения.

Письменная жалоба рассматривается в течении 15 рабочих дней со дня её регистрации. В случае если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. Опродлении срока рассмотрения обращения автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

**5.4.** Ответ на жалобу не дается в случае:

- отсутствия в обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствия в обращении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну:

- если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

**5.5.** В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц МКУК «Историко-Художественный музей им. академика М.К.Янгеля», принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

**5.6.** В случае обжалования действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке, Посетитель подает заявление в Нижнеилимский районный суд.

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*