

«Утверждаю»:

Директор БУК «Тюкалинский  
историко-краеведческий музей»

\_\_\_\_\_ В.В.Чукреева  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016г.

**Административный регламент предоставления  
муниципальной услуги «Предоставление доступа к  
музейным коллекциям (фондам)».**

**Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к музейным коллекциям (фондам)» (далее - Административный регламент) определяет стандарт предоставления муниципальной услуги и устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур) Бюджетного учреждения культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Историко-краеведческий музей» (далее – Учреждение), а также порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами, иными органами местного самоуправления Тюкалинского муниципального района Омской области при предоставлении муниципальной услуги по организации предоставления доступа к музейным коллекциям (фондам).

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

- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993г.;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2014 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998г. № 145-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994г. № 51-ФЗ;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992г. № 3612-1);
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 15.04.1993 г. № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;

- Федеральный закон от 22.10.2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 25.06.2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Омской области и Тюкалинского муниципального района Омской области.

### 1.3. Описание заявителей.

Граждане Российской Федерации в возрасте от 4 лет совместно с родителями (родителем), законными представителями (представителем), совершеннолетние (взрослые), проживающие на территории Тюкалинского муниципального района независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношений к религии.

Граждане иностранных государств, проживающие на территории РФ, посещают музеи на общих основаниях. Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.

1.4. Результатом предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к музейным коллекциям (фондам) является наиболее полное удовлетворение запросов населения в области информационной, культурно-просветительской деятельности.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной Услуги

2.1. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- непосредственно в музейном учреждении;
- в управлении культуры администрации Тюкалинского муниципального района Омской области;
- с использованием телефонной связи;
- с использованием средств массовой информации и информационной связи: [museum-tukalinsk.ru](http://museum-tukalinsk.ru) [vk.com/museumtuk](https://vk.com/museumtuk) e-mail: [museum-tukalinsk@yandex.ru](mailto:museum-tukalinsk@yandex.ru)

Для получения муниципальной услуги заявители вправе обратиться лично непосредственно в музей, а также предварительно подать устную или письменную заявку.

2.2. Исполнителем муниципальной услуги является Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Историко-краеведческий музей».

### 2.3. Режим работы учреждения:

понедельник – пятница 9.00 – 17.00 обед – 13.00-14.00

воскресенье – с 11.00 до 14.00.

Учреждение осуществляет обслуживание посетителей в соответствии с установленным графиком.

2.4. Местонахождение Учреждения: Омская область, г.Тюкалинск, ул. Чехова, 65.

Почтовый адрес: 646330, Омская область, г.Тюкалинск, ул. Чехова, 65.

Электронный адрес: [museum-tukalinsk@yandex.ru](mailto:museum-tukalinsk@yandex.ru)

Телефон для справок (838176) 2-31-68.

2.5. Режим работы Учредителя - Управления культуры Администрации Тюкалинского муниципального района Омской области:

Понедельник - пятница 9.00- 18.00

Обеденный перерыв 13.00- 14.00

Выходной суббота, воскресенье

Телефон для справок (838176) 2-31-62.

2.6. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, по которым получатели услуги могут получить информацию, размещаются на информационных стендах перед входом в здание, в котором располагается учреждение, либо на информационных стендах управления культуры.

2.7. В общедоступной зоне в музее должна быть размещена следующая доступная информация:

- правила пользования музеем, права и обязанности посетителей, в том числе основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- информация о номерах телефонов в залах и схема расположения помещений (поэтажный план);

- перечень действующих выставок и экспозиций с указанием времени проведения, информация о планируемых лекциях и семинарах с указанием наименования и времени проведения;

- информация о режиме работы музея и гардероба;

- информация о способах доведения получателями услуги своих отзывов, замечаний и предложений о работе музея.

2.8. В печатных средствах массовой информации, в информационных буклетах и раздаточном материале размещается информация об услугах, предоставляемых музеями:

- адрес музея, режим работы, телефон, адреса и режим работы филиалов;

- перечень действующих выставок и экспозиций с указанием наименования и времени проведения;

- информация о планируемых лекциях и семинарах с указанием наименования и времени проведения;

- полный перечень оказываемых музеем услуг, с указанием условий предоставления, цен и наличия льгот, новости музейной жизни.

2.9. Информация об исполнении муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателя услуги или по телефону непосредственно в учреждении культуры. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальное время ожидания в очереди для получения информации о процедуре на предоставление муниципальной услуги не должно превышать 10 минут.

2.11. Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения,

поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

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

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

2.12. Ответ на телефонный звонок получателя муниципальной услуги должен содержать информацию о наименовании органа (учреждения), в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.13. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, принявший звонок, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное заинтересованным лицам время для устного информирования.

2.14. Доступность музейных услуг обеспечивается гибким и удобным для населения режимом работы музея, предусматривающим работу в выходные дни, а при необходимости – в праздничные дни, а также финансовой доступностью предоставляемой муниципальной услуги для всех категорий населения.

2.15. Предоставление муниципальной услуги производится не менее шести дней в неделю, включая выходные и праздничные дни. Посетители имеют право на неоднократное обращение за получением муниципальной услуги, а также могут пользоваться в музее другими видами услуг, в том числе платными.

2.16. Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно тарифам, утвержденным директором учреждения и согласованными с учредителем.

Освобождаются от взимания входной платы (на основании регламентирующих документов: п.3 ст.16 № 125 от 22.08.1996 ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», ст.12 от 23.06.199 № 115 ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановления Правительства РФ от 12.11.199 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет») следующие категории посетителей:

- участники и инвалиды Великой Отечественной войны; солдаты, сержанты, 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 1 и 2 группы; воины-интернационалисты; сотрудники всех музеев; престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых.

- лица, не достигшие возраста 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц в установленные администрацией музеев дни;

- студенты высших учебных заведений.

### ***Перечень причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги.***

2.17. В предоставлении муниципальной услуги отказывается в следующих случаях:

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

- нарушение правил поведения в помещениях музейного типа.

- обращение заявителя в дни и часы, в которые музей закрыт для посещения;

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

- противоправные и общественно опасные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу музея и другим получателям муниципальной услуги.

2.18. Отказ в предоставлении доступа к муниципальной услуге 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 (депозитарии) музея.

2.19. Помещения музея должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

2.20. Залы должны обеспечивать условия для комфортности посетителей. Выход и вход из помещения оборудуются соответствующими указателями.

### ***Организация мест предоставления муниципальной услуги.***

2.21. Экспозиционно-выставочные помещения должны быть достаточной площадью, соответствовать нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены современными

техническими средствами и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами вневедомственной или сторожевой охраны и средствами пожарной безопасности.

В помещениях музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приема заявителей (входная зона), справочно-информационная зона, гардероб и туалеты.

Площадь, занимаемая музеем, должна обеспечивать размещение работников музея и заявителей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПин 2.4.4.12503).

В здании музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

- экспозиционные (выставочные) залы;
- служебные помещения.

По размерам и состоянию помещения музеев должны отвечать правилам противопожарной безопасности и безопасности труда. В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

- в экспозиционных залах: витрины, пилоны, осветительное оборудование;
- в служебных помещениях: компьютерная и копировально-множительная техника, стеллажи, иное оборудование.

2.22. Музей должен быть обеспечен площадями для хранения музейного фонда.

2.23. В музее должны быть оборудованы помещения для размещения отделов, экспозиций и выставок, помещения для проведения конференций и семинаров.

2.24. Сохранение, формирование, изучение и публикация музейного фонда обусловлены целями создания и главными направлениями деятельности музеев, а именно: научно-исследовательской, экспозиционно-выставочной и научно-просветительской работами и работой по комплектованию фондов.

### ***Требования к составу музейных фондов.***

2.25. Основным предметом деятельности учреждения в соответствии с административным регламентом является организация музейного обслуживания населения Тюкалинского муниципального района Омской области, комплектованию и обеспечению сохранности фондов.

2.26. Приоритет в пополнении и формировании музейного фонда должен отдаваться произведениям и памятникам общемирового, общероссийского и регионального значения, мемориальным вещам и коллекциям.

2.27. Обеспечение сохранности музейных фондов в соответствии с правилами и условиями учета и хранения, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации должно быть достигнуто путем создания нормативного режима хранения, реставрации и консервации музейных предметов.

2.28. С целью совершенствования системы учета фондов музеев должен вести работу по внесению музейных предметов и музейных коллекций в электронный каталог.

2.29. В научно-фондовой работе музея ежегодно проводится мониторинг с целью своевременного выявления нарушений в хранении музейных предметов, определения необходимости их реставрации и формирования более полных музейных коллекций.

2.30. Доступность культурных ценностей, хранящихся в фондах музея, для общества должна обеспечиваться всеми возможными видами публичного представления музейных предметов и музейных коллекций: экспонирование в экспозициях и на выставках, воспроизведение в печатных изданиях (каталоги, альбомы, научные статьи, буклеты), на электронных и других видах носителей, выпуск сувенирной продукции.

### ***Требования к кадровому обеспечению предоставления муниципальной услуги.***

2.31. Уровень профессиональной компетентности научных работников музея должен быть достаточным для возложенных на них обязанностей.

2.32. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в количестве, требуемом для выполнения всего объема работ. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, иными действенными способами. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.33. Порядок получения доступа к Услуге. Услуга на территории муниципального образования может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств.

2.34. Основанием для получения муниципальной услуги является билет (абонемент) на посещение музея, приобретенный в музее. В билете должна быть указана цена. В случае, если в билете указана дата посещения, посещение музея в другие даты по данному билету не допускается. Время ожидания начала экскурсии посетителем, приобретшим билет на посещение музея, не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику музея, если билет не содержит точного указания на время начала экскурсии.

2.35. Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 30-45 минут, экскурсионная группа не должна превышать 15 человек.

Экскурсовод должен дать ответы на все дополнительные вопросы посетителей, возникающие в связи с предоставлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

### 3. Административные процедуры.

3.1. Исполнение муниципальной услуги Учреждением включает в себя следующие процедуры:

- издание приказов, регулирующих создание и развитие музея;
- обеспечение условий деятельности муниципальных музеев;
- обеспечение условий формирования и хранения музейных фондов;
- организация реализации прав жителей Тюкалинского муниципального района на музейное обслуживание и доступа к музейным коллекциям (фондам);
- организация культурного досуга жителей муниципального образования;
- использование и популяризация объектов культурного наследия, находящихся на территории муниципального образования;
- обеспечение сохранности и режима хранения предметов и коллекций;
- выявление и собирание предметов и коллекций;
- изучение предметов и коллекций;
- обеспечение публичного доступа к предметам и коллекциям;
- осуществление просветительной и образовательной деятельности.

3.2. Исполнение муниципальной услуги «Предоставление доступа к музейным коллекциям (фондам)» включают в себя следующие административные процедуры:

- выбор заявителем формы доступа к музейным фондам;
- экскурсионное и индивидуальное музейное обслуживание;
- проведение культурно-просветительных мероприятий;
- обеспечение доступа к музейному собранию в форме справочного и информационного обслуживания.

3.3. Любой гражданин независимо от пола, возраста, национальности, политических убеждений, отношений к религии может стать получателем муниципальной услуги.

3.4. При экскурсионном и индивидуальном музейном обслуживании: посетитель (группа посетителей), ознакомившись с возможностями доступа к музейному фонду на доске объявлений в музее или у сотрудника музея, выбирает наиболее удобный и выгодный для него вид:

- индивидуальный осмотр экспозиций и выставок;
- экскурсионное обслуживание;
- посещение культурно-просветительных мероприятий;
- обеспечение доступа к музейному собранию в форме справочного и информационного обслуживания.

3.5. Посетитель (группа посетителей) оплачивает выбранную форму муниципальной услуги, согласно тарифу и получает на руки билет. Если посетитель (группа посетителей) обладает льготами, то при предъявлении документов, подтверждающих льготу, кассир выдает посетителю (посетителям) нулевой билет.

3.6. В кассу также предварительно оплачивается фото- и видеосъемка в залах музея.

Верхнюю одежду, объемные сумки и пакеты посетитель (посетители) оставляют в гардеробе.

3.7. Если посетитель (группа посетителей) выбрал индивидуальный осмотр музея, то он (они) сразу же после покупки билета приступают к осмотру экспозиций.

3.8. Если посетитель (группа посетителей) выбрал осмотр музея в сопровождении экскурсовода, то в течение 5-7 минут он (они) ожидает экскурсовода, а затем осматривает весь музей в его сопровождении.

3.9. По окончании осмотра посетитель может задать свои вопросы экскурсоводу, смотрителю залов или сотрудникам музея.

3.10. При обеспечении доступа к музейным собраниям в форме культурно-массовых, просветительных мероприятий последовательность действий следующая:

- как правило, посетитель (группа посетителей) знает, на какое мероприятие он приглашён или в каком мероприятии принимает участие;

- если посетитель (группа посетителей) не обладает информацией о проводимых мероприятиях, ее можно получить у работников музея или ознакомиться на информационном стенде;

- если это презентация выставки, книги, литературно-музыкальный вечер, концерт и т.д., смотрители залов или музейные сотрудники провожают посетителя (группу посетителей) до зала, в котором проходит мероприятие;

- если это конкурс, фестиваль, научные чтения или конференции, то в фойе музея посетитель (группы посетителей) регистрируются и также с участием смотрителей проходит в зал, где запланировано мероприятие.

3.11. Если любое из вышеперечисленных мероприятий платное, то посетитель оплачивает стоимость входного билета (стоимость может отличаться от стоимости билета в музей) и проходит в сопровождении сотрудника музея до зала, в котором проходит мероприятие.

3.12. По окончании мероприятия посетитель в сопровождении музейного смотрителя проходит в фойе и покидает музей.

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

- посетитель с помощью телефонной, почтовой, электронной связи или при личном обращении запрашивает о наличии нужной информации;

- если музей располагает нужной посетителю информацией, то получатель муниципальной услуги оговаривает с сотрудниками музея сроки

и возможность её получения и знакомится с тарифами, действующими в музее;

- затем посетитель либо самостоятельно работает с представленной информацией, либо сотрудник музея подбирает, систематизирует и анализирует нужную информацию для получателя муниципальной услуги.

3.14. По окончании работы посетитель оплачивает в кассу музея стоимость справочно-информационного обслуживания, согласно тарифам.

3.15. Если обращение получателя муниципальной услуги осуществляется в письменной форме, то интересующая заказчика информация высылается в удобном для него виде (почтовой связью) после оплаты по безналичному расчету в бухгалтерию музея полной стоимости информационно-справочного обслуживания.

#### 4. Формы контроля исполнения административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, принятием решений работниками учреждений и исполнения настоящего административного регламента осуществляется директором учреждения и его заместителями, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также должностными лицами управления культуры Администрации ТРМ.

4.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы управления по культуре, молодежной политики, физической культуре и спорту) 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 получателя муниципальной услуги.

4.3. Должностные лица Управления культуры АТМР, директора учреждений организуют работу по предоставлению муниципальной услуги, определяют должностные обязанности специалистов, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законодательства Российской Федерации.

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

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц.

5.1. Заявители (получатели) могут сообщить в управление культуры АТМР о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, нарушении настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) 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.

6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в 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. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. 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.