

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление музейных услуг»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» (далее регламент) разработан в целях улучшения качества и доступности муниципальной услуги по предоставлению музейных услуг (далее – муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) муниципального бюджетного учреждения культуры «Ивантеевский историко-краеведческий музей» при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия с органами муниципальной власти, и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Потребителями (пользователями) муниципальной услуги (далее -пользователи) являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ивантеевский историко-краеведческий музей» (далее –музей).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги: Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами и должностными лицами музея, исполняющими муниципальную услугу, в ходе личного приема, с использованием почтовой и телефонной связи ежедневно, кроме воскресенья и понедельника, в соответствии с расписанием работы музея, с помощью информационных материалов, а также средств массовой информации.

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется по адресу:

МУК «Ивантеевский историко-краеведческий музей»:

141282, Московская область, город Ивантеевка, Центральный проезд, д. 1.

Директор: Белова Лидия Ивановна

Телефон для справок: 8-496 536-13-90.

1.3.2. Режим работы: Пн.- Пт. с 9.00 до 18.00; Сб.,Вс. – выходные дни.

1.3.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц должностные лица и специалисты музея информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании музея и отдела, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалиста, принявшего звонок, обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами музея при личном обращении и посредством телефона, электронной почты.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- Поиск и выбор источников информации;
- Состав фондов музея и наличие выставок в музее, как работающих на данный момент, так и планируемых;
- Правила посещения музеев.

1.3.4. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы муниципального учреждения культуры «Ивантеевский историко-краеведческий музей», оказывающего

муниципальной услуги, размещаются на информационных стендах учреждений и официальных сайтах в сети Интернет.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление музейных услуг»

2.2. Муниципальную услугу «Предоставление музейных услуг» предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ивантеевский историко-краеведческий музей».

Информация о муниципальной услуге предоставляется:

1) непосредственно в помещениях муниципального учреждения культуры, оказывающего услугу, на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах (рекламная продукция на бумажных носителях: брошюры, буклеты, листовки, памятки и т.д.), в том числе путем личного консультирования специалистами учреждения, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) с использованием внешней рекламы в городе Ивантеевке (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты, электронные плазменные панели и т.д.);

3) в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);

4) в электронных средствах массовой информации на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски);

5) при обращении по телефону - в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;

6) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет: на официальном сайте органов местного самоуправления;

7) при обращении по электронной почте - в виде ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

8) при письменном запросе (обращении) - в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю.

2.3. На информационных стендах в помещениях муниципального учреждения культуры «Ивантеевский историко-краеведческий музей», предоставляющего муниципальную услугу, размещается следующая информация:

- текст административного регламента;

- схема размещения справочных служб и консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;

- порядок получения справок и консультаций;

- местонахождение и контактные телефоны исполнительного органа муниципальной власти, осуществляющего контроль за предоставлением муниципальной услуги.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги – посещение гражданами РФ, иных государств и лиц без гражданства музея, подведомственного Комитету по культуре администрации городского округа Ивантеевка, и выставок, организованных в нем. Сведения об оказании муниципальной услуги фиксируются в бланках первичной отчетности.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги:

в зависимости от пожеланий пользователей муниципальной услуги и режима работы музея, она может быть предоставлена как незамедлительно, так

и через определенный срок, установленный пользователем муниципальной услуги по

согласованию с должностным лицом музея. Сроки консультативных услуг устанавливаются

должностным лицом музея по согласованию с получателем муниципальной услуги, но не должны превышать 15 дней со дня обращения.

2.6. Перечень нормативно-правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральным законом от 27 июля 2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 25 июня 2002 года №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным Законом от 26.05.1996 г. №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Приказом Минкультуры СССР от 17.07.1985 №290 «Об утверждении «Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 г. №179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
- настоящим административным регламентом.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- билет в музей государственного образца, приобретенный в кассе музея, либо экскурсионная путевка, подтверждающая факт оплаты посещения музея, копия документа, подтверждающего оплату посещения по безналичному расчету;
- в случае, когда посетитель имеет право на посещение музея по льготному тарифу, пользователь муниципальной услуги должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготы, действующий на момент посещения музея.

Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении муниципальной услуги.

В соответствии со ст.7 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не вправе требовать от заявителя:

1. предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги;
2. предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами Ивантеевского муниципального района.

2.8. Основания для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом,
- нарушение Правил пользования музеем;
- причинение ущерба музею;
- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по вышеуказанным основаниям может быть обжалован в Комитете по культуре администрации городского округа Ивантеевка и/или в суде.

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

Платные услуги, оказываемые музеем юридическим и физическим лицам, и тарифы на услуги согласовываются с Комитетом по культуре и принимаются Решением Совета депутатов города Ивантеевки Московской области.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, местам ожидания и приема заявителей:

2.10.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а также Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94) и

введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994 г. №736 нормам охраны труда. Рабочие места специалистов музея оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.10.2. Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги.

2.10.3. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами;
- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;
- первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о ЧС (противопожарная сигнализация).

2.10.4. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здание, где предоставляется муниципальной услуга, установлена вывеска с наименованием музея.

2.11. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- организация музейного обслуживания путем проведения экскурсий для населения с учетом интересов и потребностей, различных социально-возрастных и образовательных групп;
- чтение лекций в помещении музея или в других специально оборудованных для этого помещениях для различных групп населения;
- обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям;
- развитие современных стационарных и нестационарных форм музейного, экскурсионного обслуживания, досуговой деятельности;
- внедрение компьютеризации и интернет-технологий в организацию музейного обслуживания;
- организация совместной работы с научными и образовательными и иными учреждениями.

3. Состав, последовательность и сроки предоставления административных процедур, требования к порядку их выполнения.

3.1. Прием и регистрация пользователей.

3.1.1. Основанием для начала административного действия является обращение пользователя в музей.

3.1.2. Ответственным за предоставление услуги является Должностное лицо музея.

3.1.3. Порядок действий:

- прием заявки на предоставление муниципальной услуги от пользователя;
- согласование сроков предоставления муниципальной услуги;
- оплата муниципальной услуги;
- получение муниципальной услуги.

3.1.4. Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

3.2. Выдача пользователю билета – документа, дающего право посещения музея (для физических лиц), либо выдача экскурсионной путевки – для организаций и юридических лиц.

3.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в музей.

3.2.2. Порядок действий:

- покупка в кассе музея пользователем – физическим лицом – билета, дающего право на посещение музея (выставки) в соответствии с правилами посещения музея;
- оформление пользователем – представителем юридического лица - в письменной форме заявки на получение муниципальной услуги организованной группой;
- выполнение специалистом музея запроса пользователя, организация предоставления муниципальной услуги в соответствии с пожеланиями Пользователя;
- фиксация осуществления муниципальной услуги путем выдачи документов строгой отчетности.

3.2.3. Результатом административного действия является выдача пользователю документа, подтверждающего его право на посещение музея в соответствии с графиком работы музея.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

- 4.1. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителем муниципального учреждения культуры, предоставляющего муниципальную услугу, ответственным за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги.
- 4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений обеспечивается должностным лицом комитета по культуре – начальником отдела методического обеспечения и дополнительного образования.
- 4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок полноты и качества исполнения муниципальной услуги, выявления и устранения нарушений исполнения положений административного регламента, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников муниципальных учреждений культуры.
- 4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.
- 4.5. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется рабочая группа, в состав которой включаются специалисты комитета по культуре и делам молодежи.
- 4.6. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. В части досудебного обжалования:

Действия (бездействие) и решения специалистов муниципальных учреждений культуры, предоставляющих муниципальную услугу, обжалуются заинтересованными физическими и юридическими лицами. Указанные лица обращаются в комитет по культуре администрации города Ивантеевки (далее - комитет) с предложениями, заявлениями или жалобами, которые будут рассмотрены в установленном законодательством порядке.

5.1.2. Жалоба направляется письменно или высказывается устно на личном приеме у председателя комитета по культуре и делам молодежи.

5.1.3. Жалоба в письменной форме направляется по почте по адресу: 141282, г. Ивантеевка, Советский проспект д.26 кабинет 16.

По вышеуказанному адресу можно лично сдать жалобу в кабинет № 16 (прием документов ежедневно с 9.00 до 18.00 часов, в пятницу с 9.00 до 17.00 часов, суббота и воскресенье – выходные дни). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.1.4. Жалобу можно направить на электронный адрес комитета: chernova_ns@mail.ru.

5.1.5. В письменной жалобе получателя муниципальной услуги указывается:

- 1) фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги;
- 2) полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- 3) контактный почтовый адрес (и или) электронный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) предмет жалобы;
- 5) личная подпись получателя муниципальной услуги.

5.1.6. Личный прием граждан в комитете осуществляется в порядке живой очереди.

5.1.7. Председатель комитета:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- 2) по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.1.8. Ответ на жалобу подписывается председателем комитета или начальником отдела методического обеспечения и дополнительного образования.

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

5.1.10. Письменная жалоба, поступившая в комитет, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.1.11. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- 1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;
- 2) если текст жалобы не поддается прочтению;
- 3) если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;
- 4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. О решении председателя об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

5.1.12. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

- жалоба на нарушение Административного регламента предоставления муниципальной услуги в администрацию района или должностному лицу.

5.3. Указание на нарушение Административного регламента предоставления муниципальной услуги работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Административным регламентом предоставления муниципальной услуги, заявитель вправе указать на это работнику учреждения, оказывающему муниципальную услугу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение Базовых требований к качеству Административного регламента предоставления муниципальной услуги было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

При невозможности, отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение Административного регламента предоставления муниципальной услуги и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение Административного регламента предоставления муниципальной услуги руководителю учреждения (в его отсутствие - исполняющему обязанности руководителя учреждения).

Руководитель учреждения (в его отсутствие - исполняющий обязанности руководителя учреждения) при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения Административного регламента предоставления муниципальной услуги и удовлетворению требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований Административному регламенту предоставления муниципальной услуги и предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта нарушения Административного регламента предоставления муниципальной услуги, руководитель учреждения (в его отсутствие - исполняющий обязанности руководителя учреждения) приносит от имени учреждения извинения заявителю за имевший место факт нарушения Административного регламента предоставления муниципальной услуги.

5.5. Подача и рассмотрение жалобы в Комитет по культуре администрации города Ивантеевки или должностному лицу осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Приложение 1.

К Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»

Блок-схема осуществления административных процедур по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»

прием заявки на предоставление муниципальной услуги от пользователя



согласование сроков предоставления государственной услуги



оплата муниципальной услуги



получение муниципальной услуги



отказ в получении услуги