

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»

І. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» разработан в целях улучшения качества исполнения муниципальной услуги по обслуживанию посетителей музея и выставок (далее - муниципальная услуга), предоставляемой населению города Новозыбков, устанавливает сроки, порядок административных действий при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется Отделом культуры, спорта и молодёжной политики администрации г. Новозыбкова (далее Отдел) и подведомственным учреждением - муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новозыбковский краеведческий музей» (далее музей). Получатели услуги (далее пользователи): все граждане вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Заказчиками услуг музея могут быть все субъекты гражданско-правовых отношений:

- органы государственной власти и органы местного самоуправления;
- юридические лица;
- физические лица.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в редакции с изменениями;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», в редакции с изменениями;
- Федеральным законом от 26.05.1996г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 15.04.1993г. №4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;
- Федеральным законом от 22.10.2004г.№125 «Об архивном деле в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 25.06.2002 г. № 73 «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 10.12.1995г. № 195 «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства РФ от 12.11.1999г. №1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
- Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-1994 (введены в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 г. № 736);
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Брянской области, муниципального образования город Новозыбков и локальными актами в области музейного дела.

1.4. Музей осуществляет обслуживание посетителей музея и выставок (далее - обслуживание посетителей). Результат предоставления муниципальной услуги - посещение гражданами РФ, иных государств и лиц без гражданства музея и выставок, организованных музеем. Сведения об оказании муниципальной услуги фиксируются в бланках первичной отчетности.

1.5. Потребителями (пользователями) муниципальной услуги (далее - пользователи) могут являться 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.

1.6. Сведения о стоимости предоставления муниципальной услуги. Муниципальная услуга предоставляется пользователям на бесплатной либо платной основе.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Сведения о предоставлении муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.

2.2. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами и должностными лицами музея, исполняющими муниципальную услугу, в ходе личного приёма, с использованием почтовой и телефонной связи по графику:

экспозиция:

- вторник - пятница - с 10⁰⁰ до 18⁰⁰ часов, без перерыва;
- суббота, воскресенье - с 10⁰⁰ до 17⁰⁰ часов, без перерыва;
- понедельник - выходной день;

администрация:

- понедельник-пятница-с 9⁰⁰ до 18⁰⁰ часов, перерыв с 13⁰⁰ до 14⁰⁰ часов;
- суббота-воскресенье- с 10⁰⁰ до 17⁰⁰ часов, без перерыва (дежурный сотрудник)

в летний период действует следующий график:

- вторник - пятница - с 10⁰⁰ до 18⁰⁰ часов, без перерыва;
- суббота - с 10⁰⁰ до 17⁰⁰ часов, без перерыва;
- воскресенье-понедельник - выходные дни

администрация:

- вторник-пятница - с 9⁰⁰ до 18⁰⁰ часов, перерыв с 13⁰⁰ до 14⁰⁰ часов;
- суббота - с 10⁰⁰ до 17⁰⁰ часов, без перерыва (дежурный сотрудник)
- воскресенье-понедельник - выходные дни

2.3. Ответственность за предоставление муниципальной услуги по предоставлению музейных услуг несёт начальник Отдела и руководитель музея.

2.4. Муниципальная услуга предоставляется по адресу: МБУК «Новозыбковский краеведческий музей». 243020, Брянская область, г. Новозыбков, ул.Ленина, д.78. Номера телефонов для справок: 8(48343)5-69-96 (администрация); 8(48343)5-68-86 (экспозиция).

2.5. 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, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, через которого 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;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;
- иным вопросам, связанным с порядком оказания муниципальной услуги.

2.6. В зависимости от пожеланий пользователей муниципальной услуги и режима работы музея и выставок, она может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный пользователем муниципальной услуги по согласованию с руководителем музея.

2.7. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги является:

- причинение ущерба музею.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги;

-возникновение чрезвычайных или непредвиденных ситуаций (отключение электричества, пожарная опасность и др.).

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован.

2.9. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ-13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 №736, нормам охраны труда. Рабочие места специалистов музея аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; обеспечивается доступ в интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.10. В здании музея, предоставляющего муниципальную услугу, предусмотрены следующие помещения:

- постоянно действующая экспозиция;
- зал искусств;
- фондохранилище;
- администрация.

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

2.12. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами;
- мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;
- первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о чрезвычайной ситуации.

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

2.14. Перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги:

- квитанция (билет) об оплате, подтверждающая факт оплаты посещения музея;
- 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.

2.15. Оплата муниципальной услуги осуществляется в соответствии с постановлением администрации муниципального образования город Новозыбков.

В соответствии с действующим законодательством при организации платных мероприятий музей может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста,

учащихся, инвалидов, членов многодетных семей, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, ветеранов.

2.16. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

- наличие системы информирования и консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- квалификация персонала оказывающего муниципальную услугу;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, а так же отсутствие обоснованных жалоб со стороны получателей муниципальной услуги.

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

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (приложение к настоящему регламенту):

- обеспечение потребителя информацией о наличии муниципальной услуги (экспозиций, выставок, экскурсий, лекций и тематических мероприятий);
- обеспечение доступа потребителя услуги в здание музея.

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

3.2. Ответственным за предоставление услуги является должностное лицо музея.

3.3. Порядок действий:

- ознакомление пользователя с прейскурантом на предоставляемые услуги, выбор услуги, определение потребителем алгоритма посещения экспозиций и выставок (индивидуальный осмотр, либо с экскурсоводом);
- приём заявки на предоставление муниципальной услуги от пользователя;
- согласование сроков предоставления муниципальной услуги;
- оплата муниципальной услуги в соответствии со статусом потребителя за наличный расчет или бесплатно;
- получение муниципальной услуги, после окончания осмотра выставки (выставок) пользователь муниципальной услуги покидает здание музея.

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

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с посетителями музея, образовательными учреждениями, с государственными органами, органами местного самоуправления, коммерческими структурами, которым разрешается спонсировать создание выставок, физическими и юридическими лицами, которые предоставляют экспонаты на выставки и т.д.

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

3.6. Порядок действий:

- оплата посещения музея (получение квитанции (билета) об оплате) пользователем - физическим лицом, дающая право на посещение музея (выставки) в соответствии с правилами посещения музея;

- устная договорённость пользователя - представителя юридического лица с руководством музея о получении 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.

3.7. Результатом административного действия является выдача пользователю документа, подтверждающего его право на посещение музея в соответствии с графиком работы музея (для физических лиц) и дополнительных условий, обозначенных пользователями (для юридических лиц).

3.8. Основными видами деятельности музея по музейному обслуживанию населения являются:

- выполнение уставной деятельности и обязательств перед учредителем и населением;
- организация музейного обслуживания, путём проведения экскурсий для населения с учётом 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 образовательными учреждениями;
- оказание научно-методической и практической помощи музеям, находящимся на территории города;
- популяризация культурного наследия города Новозыбкова;
- сохранение и популяризация традиций (праздников, обычаев, обрядов и пр.);
- приобщение населения города к культурным ценностям, пропаганда достижений в различных сферах деятельности музея;
- удовлетворение повседневных культурных потребностей граждан и их интересов через организацию клубов по интересам, творческих мастерских, музейных объединений, в том числе и для детей;
- организация презентационной и оформительской деятельности выездных музейных выставок.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется начальником

Отдела и руководителем музея, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3. Пользователи музея могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действий, нарушении срока выполнения услуги, некорректном поведении, нарушении положений настоящего регламента, Правил пользования музеем лично, по телефону и по электронной почте музея.

В музее имеется книга отзывов и предложений. Отзывы и предложения посетителей музея еженедельно рассматриваются с принятием, при необходимости, соответствующих мер.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих

5.1. 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 (Отдел культуры, спорта и молодежной политики администрации г. Новозыбкова).

5.2. 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.

5.3. Жалоба должна содержать:

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

5.4. 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

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, указанного в п. 5.5. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с п. 5.1. настоящего регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.