

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОСЕТИТЕЛЕЙ МУЗЕЕВ И ВЫСТАВОК

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Административный регламент (далее – регламент) разработан в целях улучшения качества и доступности муниципальной услуги «Обслуживание посетителей музеев и выставок» (далее – муниципальная услуга), а именно: получение пользователями интересующей их информации о времени и месте проведения экскурсионно-выставочных, лекционных и досуговых мероприятий и анонсировании данных мероприятий.

2. Виды деятельности музея, по которым предоставляется муниципальная услуга:

- 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 учреждениями.

3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

МБУК «Гдовский музей истории края»»

в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", 25 декабря 1993, N 23);

2) Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060);

3) Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 3191, ст. 3448);

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

5) Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" в редакции Федерального закона от 14 декабря 1995 г. N 197-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Об обжаловании в суд

действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" ("Российская газета", 12 мая 1993, N 89);

6) Федеральным законом от 26 декабря 2008 г. N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 52, ч. 1);

7) Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 г. N 2334 "О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию" (Собрание актов Президента и Правительства РФ, 1994, N 2, ст. 74);

8) Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28.06.1993 N 163 "Об утверждении Общероссийского классификатора услуг населению" (код 0510002);

9) Гражданским кодексом Российской Федерации;

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

11) Федеральным законом от 25 июня 2002 года №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

12) Федеральным Законом от 26.05.1996 г. №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

13) 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»;

14) Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.12.2009г. № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;

15) Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Гдовский музей истории края» от 11.02.2010 г.;

16) Уставом муниципального образования «Гдовский район», а также Уставами муниципальных учреждений культуры.

4. Результатом оказания муниципальной услуги по обслуживанию посетителей музеев и выставок является:

1) Информирование о:

1.1.индивидуальных и экскурсионных посещениях (тематических, культурно-просветительских и т.п.);

1.2.музейных занятиях, лекциях, беседах (познавательных, тематических и т.п.);

1.3.массовых мероприятиях (открытиях и закрытиях выставок, интерактивных программах, праздничных мероприятиях и т. д.);

1.4.сохранении и пополнении музейных фондов;

1.5.экспонировании и выставочной работе;

1.6.историко-краеведческой работе,

2) анонсирование данных мероприятий с использованием средств: внешней рекламы в городском поселении «Гдов»: на информационных стендах, размещенных непосредственно в помещениях муниципальных зданий музея; по телефонной связи; по электронной почте; в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационном письме) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю, в сети Интернет на официальном сайте музея.

3) Обоснованный отказ в предоставлении государственной услуги.

5. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить интересующую их информацию о времени и месте проведения экскурсионно-выставочных, лекционных и досуговых мероприятиях и анонсировании данных мероприятий.

Раздел 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах МБУК «Гдовский музей истории края», предоставляющих муниципальную услугу, приводится в Приложении 1 к настоящему административному регламенту.

2. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

1) непосредственно в помещениях МБУК «Гдовский музей истории края», оказывающих услугу, на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах (рекламная продукция на бумажных носителях: брошюры, буклеты, листовки, памятки и т.д.), в том числе личное консультирование специалистами учреждения, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) с использованием внешней рекламы в муниципальном образовании в связи с проведением экскурсий, выставок, лекций, массовых и праздничных мероприятий (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 (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 музея;

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.

4. На информационных стендах в помещениях МБУК «Гдовский музей истории края», предоставляющих муниципальную услугу, размещается следующая информация:

- извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст административного регламента;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

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

- порядок получения справок и консультаций;

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

5. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

- 1) по телефону;

- 2) на информационных стендах учреждений;

- 3) посредством внешней рекламы;

- 4) по электронной почте;

- 5) посредством личного обращения;

- 6) на сайте в сети Интернет;

- 7) по письменным запросам (обращениям).

6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц должностные лица и специалисты музеев 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 специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами музеев 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;

- Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

В случае, если сотрудники учреждения не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

7. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях музея, информация предоставляется в соответствии с режимом работы учреждения, на интернет-сайте администрации муниципального образования - круглосуточно.

8. Внешняя реклама в муниципальном образовании в связи с проведением выставок, лекций, массовых и праздничных мероприятий (объявления, афиши, рекламные буклеты) распространяется не позднее, чем за 5 дней до проведения мероприятия.

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

10. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

11. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

12. Граждане, обратившиеся в МБУК «Гдовский музей истории края» с целью получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами: об условиях отказа в предоставлении муниципальной услуги, о сроке выдачи результатов муниципальной услуги.

13. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- 2) запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- 3) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 4) текст электронного обращения не поддается прочтению;
- 5) запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию муниципальной услуг;
- 6) нарушение Правил пользования музеем;
- 7) причинение ущерба музею;

8) нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;

9) нарушение сроков оплаты муниципальной услуги

14. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в органе социальной защиты населения и/или в суде.

15. Ответы на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства даются на русском языке.

16. Условия и сроки предоставления информации доводятся до сведения получателей муниципальной услуги и являются неотъемлемой частью стандарта оказания муниципальной услуги с необходимым уровнем доступности.

17. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов:

- билет в музей государственного образца, приобретенный в кассе музея, либо экскурсионная квитанция, подтверждающая факт оплаты посещения и предоставленных музеем платных услуг, 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.

- документ, удостоверяющий личность;

- обращение (требование-заявка) получателя муниципальной услуги.

Образцы и формы указанного документа и пояснительные записки по их заполнению представлены в Приложении 2 к настоящему административному регламенту.

17. Предоставление информации о времени и месте экскурсий, выставок, лекций, массовых и праздничных мероприятий и анонсы данных мероприятий осуществляется на безвозмездной основе.

18. Требования к удобству и комфорту мест предоставления информации о времени и месте экскурсий, выставок, лекций, массовых и праздничных мероприятий и анонсы данных мероприятий.

Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками.

В помещениях для работы с заинтересованными лицами размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления информации о времени и месте экскурсий, выставок, лекций, массовых и праздничных мероприятий и анонсы данных мероприятий.

Для ожидания приема получателям муниципальной услуги отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности

оформления документов. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

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

Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески с наименованием музея.

19. 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 музеев аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

20. Оплата муниципальной услуги осуществляется в соответствии с положением о платных услугах, утвержденным директором музея.

Раздел 3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1. Предоставление юридическим и физическим лицам информации о времени и месте экскурсий, выставок, лекций, массовых и праздничных мероприятий и анонсы данных мероприятий с использованием всех форм информирования включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) создание информации;
- 2) своевременное размещение достоверной информации о муниципальной услуге;
- 3) своевременное обновление информации;
- 4) рассмотрение обращения;
- 5) предоставление (или мотивированный отказ в предоставлении) информации;
- 6) контроль за предоставлением муниципальной услуги.

2. Порядок действий: прием заявки на предоставление муниципальной услуги от пользователя, согласование сроков предоставления муниципальной услуги, оплата муниципальной услуги; получение муниципальной услуги.

3. Предоставление информации, размещенной на интернет-сайте музея, осуществляется в круглосуточном режиме.

4. Порядок действий в случае письменного оформления заявки пользователем:

- 1) Покупка в кассе музея пользователем – физическим лицом – билета, дающего право на посещение Музея (выставки) в соответствии с правилами посещения музея.
- 2). Оформление пользователем – представителем юридического лица - в письменной форме заявки на получение муниципальной услуги.
- 3) Выполнение специалистом Музея запроса пользователя, организация предоставления муниципальной услуги в соответствии с пожеланиями пользователя.
- 4) Фиксация осуществления услуги путем выдачи документов строгой отчетности.

5. Муниципальная услуга считается предоставленной, если получателю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в подпунктах 1-9 пункта 13 раздела 2 административного регламента.

6. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением получателя муниципальной услуги информируют об этом и предлагают уточнить и дополнить обращение.

7. В случае, если запрашиваемая информация отсутствует, получателю муниципальной услуги предоставляется информация о месте ее предоставления или даются рекомендации по ее поиску.

8. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

Раздел 4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1. Текущий и внутренний контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений, обеспечивается директором МБУК «Гдовский музей истории края».

2. Текущий контроль может осуществляться путем проведения проверок полноты и качества исполнения муниципальной услуги, выявления и устранения нарушений исполнения положений административного регламента, прав потребителей услуги, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц музея.

3. Проверки могут быть плановыми (ежемесячными) и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется рабочая группа, в состав которой включаются независимые эксперты.

5. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Раздел 5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ В ХОДЕ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

1. В части досудебного обжалования:

Действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, могут быть обжалованы заинтересованными физическими и юридическими лицами. Указанные лица могут обратиться в администрацию МБУК «Гдовский музей истории края» с предложениями, заявлениями или жалобами, которые будут рассмотрены в установленном законодательством порядке.

2. Жалоба может быть направлена письменно или высказана устно на личном приеме у директора МБУК «Гдовский музей истории края».

3. Направить письмо можно по адресу: г. Гдов, ул. К. Маркса, 31

При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

4. Жалобу можно направить на электронный адрес:

gdovmus@mail.ru

5. В письменной жалобе получателя муниципальной услуги указываются:

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.

6. Личный прием граждан в МБУК «Гдовский музей истории края» осуществляется ежедневно с 09.00 до 17 часов, в выходные и предпраздничные дни – с 09.00 до 16 часов, контактные телефоны: 21 769, +7 921 212 81 72

7. Директор:

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.

8. Ответ на жалобу подписывается директором.

9. Ответ на жалобу, поступившую в МБУК «Гдовский музей истории края», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. Письменная жалоба, поступившая в МБУК «Гдовский музей истории края», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях начальник вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока ее рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

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 начальника об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

13. 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.

ИНФОРМАЦИЯ
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, КОНТАКТНЫХ ТЕЛЕФОНАХ
(ТЕЛЕФОНАХ ДЛЯ СПРАВОК, КОНСУЛЬТАЦИЙ), АДРЕСАХ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ
МБУК «ГДОВСКИЙ МУЗЕЙ ИСТОРИИ КРАЯ»
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ
« ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ МУЗЕЕВ И ВЫСТАВОК»

Наименование	Муниципальное бюджетное учреждение «Гдовский музей истории края»
Краткое наименование	МБУК «Гдовский музей истории края»
Тип организации	Некоммерческая организация
Тип подчинения	Муниципальное бюджетное учреждение культуры
Высший орган	Администрация Гдовского района
Руководитель организации	Сингатуллова Надежда Леонидовна
Режим работы	С 9 до 18 часов
Веб-сайт	
Электронная почта	gdovmus@mail.ru
Адрес	Г. Гдов, ул. К. Маркса, 31
Автоинформатор	-
Контактные телефоны	Тел.: (881131) 2-17-69, 8921 212 81 72

ФОРМА
ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА)
ПОЛУЧАТЕЛЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

В МБУК «Гдовский музей истории края»

От _____,

(указывается фамилия, имя, отчество)

проживающего (ей) по адресу: _____

(указывается полный почтовый адрес)

ЗАПРОС

Прошу Вас предоставить информацию о времени и месте проведения

(указывается название мероприятия)

"__" _____ 201 г.

подпись/расшифровка подписи/

Требование-заявка
в фонды муниципального бюджетного учреждения
культуры «Гдовский музей истории края»
(заполняется исследователем)

Фамилия, имя, отчество (полностью) _____

Паспортные данные _____

Тема: _____

Телефон: _____

Адрес: _____

Место работы: _____

Дата подачи требования: _____

Подпись исследователя _____

Примечание _____

Отметка о выполнении заявки

Дата: _____

Подпись: _____