



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ КРАСНОГВАРДЕЙСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ ГОРОД БИРЮЧ

«16» июля 2012 г.

№ 40

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, улучшения информированности населения Красногвардейского района об их предоставлении **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» (Приложение).
2. Разместить настоящее постановление в сети Интернет на официальном сайте муниципального района «Красногвардейский район».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района по социальной политике района Лихолетова В. Е.

Глава администрации
Красногвардейского района



Н. Бровченко

Приложение
Утвержден
постановлением администрации
Красногвардейского района
от 16 июля 2012 г. № 40

Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных
услуг»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по осуществлению доступа населения к фондам музея (далее – регламент) разработан в целях повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» (далее – муниципальная услуга).

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

1.2. Административный регламент размещается на сайте управления культуры и кинофикации администрации Красногвардейского района birkult.ru.

1.3. Предоставление муниципальной услуги по музейному обслуживанию населения осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 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»;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений»
- постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда

Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 года № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

- постановлением администрации Красногвардейского района от 27 июня 2012 года № 36 «Об утверждении единых стандартизированных требований к предоставлению муниципальных услуг».

- Положением об управлении культуры и кинофикации администрации Красногвардейского района;

- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Красногвардейского краеведческого музей»;

- иными правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области, Красногвардейского муниципального района, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления информации об объектах культурного наследия.

1.4. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

1.4.1. Муниципальная услуга по музейному обслуживанию населения предоставляется управлением культуры и кинофикации администрации Красногвардейского района.

1.4.2. Исполнителем муниципальной услуги по музейному обслуживанию населения является муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красногвардейский краеведческий музей» (далее – МБУК «ККМ»).

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

Юридическим фактом, с которого начинается исполнение муниципальной услуги, является обращение гражданина (заявителя) или группы граждан (заявителей), к специалистам МБУК «ККМ» о предоставлении доступа к музейным фондам.

1.6. Потребителями муниципальной услуги (далее – посетители) являются граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно приказу директора МБУК «ККМ».

2.1.1. Освобождены от взимания входной платы и имеют право на льготное посещение (на основании регламентирующих документов: п. 3 ст.

16 ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» № 125-ФЗ от 22 августа 1996 года; ст. 12 Федерального закона от 23 июня 1999 года № 115-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановления Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет», федерального закона от 13 июля 2001 года № 98 «О внесении изменений и дополнений в закон РФ «О статусе Героев Советского Союза, Героев РФ и полных кавалеров ордена Славы», Постановления Правительства Белгородской области от 28 июля 2006 года № 157-пп «О мерах по совершенствованию музейно-образовательной деятельности»), 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 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет», а так же лица дошкольного возраста, все категории учащихся и студентов имеют право на бесплатное посещение музеев на основании Постановления Правительства Белгородской области от 28 июля 2006 года № 157-пп «О мерах по совершенствованию музейно-образовательной деятельности».

- 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 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании».

- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- Полные Кавалеры Ордена Славы;
- узники фашистских концлагерей;
- репрессированные граждане;
- члены международного Совета музеев (ИКОМ);

Обслуживание льготных категорий посетителей осуществляется при условии предъявления документа, подтверждающего льготу.

2.2. Местом предоставления муниципальной услуги является: Белгородская область, Красногвардейский район, г. Бирюч, Соборная площадь, 18.

2.2.1. Обязательно наличие стандартной вывески с наименованием музея и вывеской с режимом работы учреждения.

2.2.2. Визуальная, текстовая информация размещается на стендах в форме информационных листов формата А4.

2.2.3. Помещения МБУК «ККМ» отвечают требованиям государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов и требованиям пожарной безопасности.

2.2.4. МБУК «ККМ» обеспечен выставочными площадями для экспонирования музейного фонда.

2.2.5. В МБУК «ККМ» имеется помещение фондохранилища, помещение для размещения экспозиций и выставок, помещения для проведения конференций и семинаров.

2.3. Информационное обеспечение получателей муниципальной услуги при обращении за оказанием муниципальной услуги и в ходе получения муниципальной услуги.

2.3.1. Получение информации по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется посредством:

- телефонной связи;
- публикации в средствах массовой информации;
- размещения информации на официальном сайте управления культуры и кинофикации Красногвардейского района в сети Интернет;
- с использованием универсальной электронной карты.

2.3.2. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

- МБУК «ККМ»:

Почтовый адрес: 309920, Белгородская область, Красногвардейский район, г. Бирюч, Соборная площадь, 18.

Телефон\факс: 8(47247) 3-16-06.

График работы для посетителей:

Время работы: с 9-00 до 18-00. Обеденный перерыв: с 13-00 до 14-00, выходной день- воскресенье, понедельник;

- Веселовский филиал МБУК «ККМ»:

Почтовый адрес: 309923, Белгородская область, Красногвардейский район, с. Веселое, ул. Мира, д. 186 а

График работы: вторник- суббота с 8.00 до 16.00 часов; воскресенье, понедельник – выходной;

- Ливенский филиал МБУК «ККМ»:

Почтовый адрес: 309900, Белгородская область, Красногвардейский район, с. Ливенка, ул. Ленина, д. 182 б

График работы: понедельник- пятница с 9.00 до 17.00 часов; суббота, воскресенье – выходной.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

2.3.3. В фойе МБУК «ККМ» в удобном для обозрения месте (информационный стенд) размещаются:

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

– правила поведения в музее, информация о номерах телефонов музея, схема расположения помещений музея;

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

– книга отзывов.

2.4. Требования к взаимодействию исполнителя и получателя муниципальной услуги.

2.4.1. Персонал МБУК «ККМ» (в том числе технический) обязан по существу отвечать на все вопросы посетителей либо должен указать на тех сотрудников музея, которые могли бы помочь посетителю в ответе на его вопрос. При оказании услуг работники МБУК «ККМ» должны проявлять к посетителям максимальную вежливость, внимание, терпение.

2.4.2. Время ожидания начала экскурсии посетителем, приобретшим билет на посещение МБУК «ККМ», не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете, или 30 минут с момента предъявления билета сотруднику МБУК «ККМ», если билет не содержит точного указания на время начала экскурсии.

2.4.3. Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 30 – 45 минут, экскурсионная группа должна быть не более 30 человек.

2.4.4. 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).

2.5. Обеспечение доступа к музейному фонду.

2.5.1. Доступ посетителей к музейному фонду обеспечивается предложением муниципальной услуги в следующих формах: организация экспозиций, организация выставок (стационарных и внестационарных или передвижных), экскурсионное обслуживание, лекционное обслуживание, проведение культурно-просветительных мероприятий: праздников, других форм просветительной работы, а также справочные, информационные и другие виды досуговых и сервисных услуг в сфере культуры и смежных отраслях.

2.5.2. Основанием для получения муниципальной услуги является билет (абонемент) на посещение МБУК «ККМ», приобретенный в кассе МБУК «ККМ». В билете должна быть указана цена. В случае, если в билете указана дата посещения, посещение МБУК «ККМ» в другие даты по данному билету не допускается.

2.6. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. В оказании муниципальной услуги может быть отказано в следующих случаях:

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

- если посетитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, одежда имеет выраженные следы грязи,

которые могут привести к порче (загрязнению) одежды других участников мероприятия;

- если посетитель проносит с собой на мероприятие алкогольные напитки, оружие, огнеопасные, взрывчатые, пахучие вещества, колющие и режущие предметы, крупногабаритные свертки и сумки, стеклянную посуду и иные предметы, мешающие зрителям и нормальному проведению мероприятия;

- ликвидация учреждения.

2.6.2. 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 МБУК «ККМ».

Ограничение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям из соображений цензуры не допускается.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность оказания муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

3.1.1. При экскурсионном и индивидуальном музейном обслуживании:

1) посетитель (группа посетителей), ознакомившись с возможностями доступа к музейному фонду на доске объявлений в фойе МБУК «ККМ», выбирает наиболее удобный и выгодный для него вид: индивидуальный осмотр экспозиций и выставок или в сопровождении экскурсовода;

2) посетитель (группа посетителей) оплачивает выбранную форму муниципальной услуги и получает на руки билет (билеты). Если посетитель (группа посетителей) обладает льготами, то при предъявлении документов, подтверждающих льготу, работник МБУК «ККМ» выдаёт посетителю (посетителям) нулевой билет;

3) если посетитель (группа посетителей) выбрал индивидуальный осмотр музея, то он (они) сразу же после покупки билета приступает к осмотру экспозиций;

4) 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;

5) по окончании осмотра, посетитель может задать свои вопросы экскурсоводу.

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

1) как правило, посетитель знает, на какое мероприятие он приглашён или в каком мероприятии принимает участие;

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

3) если это конкурс, фестиваль, научные чтения или конференция, то в МБУК «ККМ» посетителей регистрируют и также провожают в зал, в котором проходит мероприятие;

4) если любое из вышеперечисленных мероприятий платное, то посетитель оплачивает стоимость входного билета (может отличаться от стоимости билета в музей) и проходит в сопровождении сотрудника МБУК «ККМ» до зала, в котором проходит мероприятие;

5) по окончании мероприятия посетитель в сопровождении музейного работника, одевается и уходит.

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

1) посетитель заранее звонит в МБУК «ККМ» или любым иным доступным для него способом запрашивает о наличии нужной информации;

2) если МБУК «ККМ» располагает нужной посетителю информацией, то посетитель договаривается с сотрудниками МБУК «ККМ» о возможностях и сроках её получения и знакомится с прейскурантом МБУК «ККМ»;

3) затем посетитель либо самостоятельно работает с предоставленной информацией, либо сотрудник МБУК «ККМ» подбирает, систематизирует и анализирует нужную посетителю информацию;

4) по окончании работы посетитель оплачивает стоимость справочно-информационного обслуживания согласно прейскуранту;

5) 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 прейскуранту.

4. Порядок и формы контроля за исполнением предоставления муниципальной услуги

4.1. Внутренний контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляет директор МБУК «ККМ».

Внешний контроль за соблюдением и исполнением специалистами МБУК «ККМ» положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется управлением культуры и кинофикации администрации Красногвардейского района.

4.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги

(комплексные проверки) или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению посетителя.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги.

4.3.1. Директор организует работу по оказанию муниципальной услуги, определяя должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несёт персональную ответственность за соблюдение законности.

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

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

5. Порядок обжалования действий (бездействий) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги

Порядок обжалования действий (бездействия) и принятых решений в процессе предоставления услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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 МБУК «ККМ», начальнику управления культуры и кинофикации.

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

- при подаче обращения физическим лицом - фамилию, имя, отчество 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 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.

Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.4. Обращение не рассматривается 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 МБУК «ККМ», принимаемые (осуществляемые) в ходе оказания муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

5.6. Заявители (Посетители) вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке в форме подачи заявления.

Начальник управления культуры и кинофикации
администрации Красногвардейского района



Н. Валуйских

Приложение № 1
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление музейных услуг»

Начальнику управления культуры и
кинофикации администрации
Красногвардейского района
Валуйских Н.В.

Заявление
о предоставлении музейных услуг

Я,

(Ф.И.О. заявителя / наименование юридического лица),
проживающий(ая)/зарегистрированный(ая) _____ по
адресу: _____
(почтовый адрес / юридический адрес)

контактный телефон _____
прошу предоставить _____

(перечень запрашиваемых музейных услуг)

« _____ » _____ 20 _____ г.

(дата подачи)

(подпись заявителя)

(полностью Ф.И.О.)

Примечания

Приложение № 2
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление музейных услуг»

Уведомление
заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Уважаемая(ый)

_____!

(Ф.И.О. заявителя)

Уведомляем Вас о том, что

(название)

не может предоставить Вам муниципальную услугу в связи
с _____

_____.

(указать причину отказа)

в соответствии с Вашим заявлением _____.

(дата подачи заявления)

Дата _____

(должность специалиста)

(подпись специалиста)

(расшифровка подписи)

Приложение № 3
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление музейных услуг»

**Блок-схема
последовательности административных процедур
муниципальной услуги**

