

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ПОСЕЛКА ГОРОДИЩИ

Петушинского района Владимирской области

От 13.10.2015

пос. Городищи

№ 3

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей»

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых населению поселка Городищи, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением главы МО «Поселок Городищи» от 01.07.2011 2011г. № 64 «О порядке разработки и утверждения административного регламента предоставления муниципальной услуги в муниципальном образовании «Поселок Городищи», руководствуясь Уставом муниципального образования «Поселок Городищи»

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей» согласно Приложению.

2. Разместить административный регламент, указанный в п.1 настоящего постановления на официальном сайте муниципального образования «Поселок Городищи» www.gorodischi.info.

3. Считать утратившим силу постановления главы МО «Поселок Городищи» от 10.08.2012 №175 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Обеспечение доступа населения к культурно - историческим и музейным фондам» и от 28.04.2014 №86 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Обеспечение доступа населения к культурно-историческим и музейным фондам».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на директора МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей».

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

И.о. главы администрации

А.В. Казак

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным
коллекциям МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей»

1. Общие положения

1.1.Административный регламент предоставления муниципальным казенным учреждением «Городищинский историко-краеведческий музей» (далее - МКУ «ГИКМ») муниципальной услуги «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги при проведении административных процедур, в том числе в электронном виде.

1.2.Основными принципами предоставления муниципальной услуги являются:

- правомерность предоставления муниципальной услуги;
- заявительный порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги;
- открытость деятельности;
- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги и предоставления муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- возможность получения муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

1.3.Основные понятия, используемые в настоящем регламенте:

культурные ценности – предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры и относящиеся к категориям, определенным в статье 7 Закона Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-І «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (далее Федеральный закон);

музейный предмет – культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение и публичное представление;

музейная коллекция – совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными

вместе в силу характера своего происхождения, либо видového родства, либо по иным признакам;

музейный фонд – совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных Федеральным законом;

музей – некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций, а также для достижения иных целей, определенных Федеральным законом.

1.4. Муниципальная услуга предоставляется при личном или письменном обращении, посредством телефона, электронной почты администрации поселка Городищи.

1.5. Получателями муниципальной услуги являются физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, а также иногородние и иностранные граждане и юридические лица независимо от организационно-правовой формы, в том числе на платной основе.

1.6. Информацию о муниципальной услуге можно получить:

по адресу: 601130, Владимирская область, Петушинский район, пос. Городищи, ул. Советская, дом 21 а, муниципальное казенное учреждение «Городищинский историко-краеведческий музей»;

- график работы МКУ «ГИКМ»:

работает вторник-суббота с 10.00 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00, выходной день – воскресенье, понедельник; - информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги можно получить по телефонам: 8(49243) 3-26-42; по электронной почте E-mail: Admin_gor@mail.ru.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещена на официальном сайте администрации поселка Городищи Петушинского района Владимирской области www.gorodischi.info.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением «Городищинский историко-краеведческий музей».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем доступа к музейным предметам и музейным коллекциям в соответствии с Перечнем видов услуг.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

МКУ «ГИКМ» предоставляет муниципальную услугу постоянно в течение календарного года в рабочие дни и в рабочее время, в соответствии с графиком работы, указанным в п.1.6. настоящего регламента.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
- Закон Владимирской области от 09.04.2002 № 31-ОЗ «О культуре»;
- Устав муниципального образования «Поселок Городищи Петушинского района Владимирской области»;
- Устав МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей»;
- другие нормативно-правовые акты.

2.6. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. Билет установленного образца (приложение № 2 к административному регламенту), приобретенный в МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей»;

В случае, когда посетитель имеет право на посещение МКУ «ГИКМ» по льготному тарифу, пользователь муниципальной услуги должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготу, действующий на момент посещения музея.

2.7. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, нет.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- не предоставлены в полном объеме необходимые подтверждающие документы для предоставления льготы при получении услуги;
- нарушены сроки оплаты музейной услуги;
- заявление на предоставление муниципальной услуги не соответствует

профилю МКУ «ГИКМ» и перечню, имеющихся в наличии экспозиций и выставок;

- заявление на оказание муниципальной услуги противоречит графику работы МКУ «ГИКМ»;

- отсутствие предварительной заявки потребителя на предоставление муниципальной услуги;

- потребитель находится в неадекватном состоянии;

- потребитель нарушает правила поведения в МКУ «ГИКМ»;

- потребитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) имущества МКУ «ГИКМ»;

- потребитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, детские коляски).

- ликвидация МКУ «ГИКМ»;

- отсутствие в МКУ «ГИКМ» специалистов требуемого профиля;

- наступление обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

2.9. Муниципальная услуга предоставляется заявителям на платной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

Консультации о муниципальной услуге предоставляются непосредственно в МКУ «ГИКМ» и с использованием средств телефонной связи, электронной почты, почтовой связи.

При консультировании об услуге по телефону или при личном обращении специалист МКУ «ГИКМ» в вежливой (корректной) форме доводит до сведения обратившегося информацию по интересующим вопросам.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается на другое должностное лицо, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Ответ на письменное обращение и обращение по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона специалиста, исполнившего ответ на обращение. Ответ на обращение подписывается директором МКУ «ГИКМ» либо уполномоченным должностным лицом.

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги производятся специалистом МКУ «ГИКМ».

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется

муниципальная услуга, местам для заполнения запросов и информационным стендам.

2.11.1. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги:

- центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования учреждения и режима его работы;

- помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности.

2.11.2. Рабочее место для каждого должностного лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, оборудуется столом, стульями, письменными принадлежностями, персональным компьютером и оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление муниципальной услуги.

2.11.3. Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями.

2.11.4. Для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги отводятся места, оборудованные стульями, столами.

2.11.5. В удобном для осмотра заявителем месте располагается информационный стенд, на котором размещается перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, образец заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- профессиональная подготовка сотрудников органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- высокая культура обслуживания заявителей;
- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и других требований настоящего административного регламента;
- информированность заявителя о правилах и порядке предоставления муниципальной услуги;
- комфортность ожидания предоставления муниципальной услуги;
- комфортность получения муниципальной услуги;
- отношение должностных лиц и специалистов к заявителю;
- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);
- количество выявленных нарушений при предоставлении

муниципальной услуги;

- число поступивших жалоб на предоставление муниципальной услуги.

2.13. В электронной форме осуществляется прием заявления об оказании муниципальной услуги и направление ответа на него, информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при наличии в заявлении просьбы заявителя об этом и адреса электронной почты.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- предоставление доступа к музейным экспозициям;
- организация экскурсионного обслуживания;
- проведение музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов;
- организация и создание выставок.

3.1.1. Предоставление доступа к музейным экспозициям.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в МКУ «ГИКМ», а также приобретение входных билетов.

Должностное лицо, ответственное за административное действие, - директор МКУ «ГИКМ» (либо лицо, их замещающее).

Заявители вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать экспозиции МКУ «ГИКМ».

Персонал МКУ «ГИКМ» обязан по существу отвечать на все вопросы заявителя либо должен указать на тех сотрудников, которые могут помочь заявителю в решении вопросов.

Продолжительность индивидуального посещения заявителя ограничивается графиком работы МКУ «ГИКМ».

Результатом административного действия является обеспечение доступа к музейным экспозициям.

3.1.2. Организация экскурсионного обслуживания:

- для экскурсионного и лекционного обслуживания, посещения мероприятия делается предварительная заявка в устной, письменной формах или по телефону;

- оплата и получение входного билета на экспозицию, на научно-просветительное мероприятие (в том числе музейный урок, театрализованное или обрядовое мероприятие), оплата за экскурсионное обслуживание и получение входного билета, получение льготного билета на экспозицию при предъявлении необходимых подтверждающих документов;

- проход посетителя в экспозиционный зал для осмотра экспозиции или временной выставки, на мероприятие, лекцию, музейный урок;

- предоставление экскурсовода для обслуживания экскурсионной группы потребителей услуги;

- каждому потребителю услуги предоставляется возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда потребителем услуги был оплачен просмотр выставки с экскурсоводом;

- каждому потребителю услуги предоставляется право оставить запись в книге отзывов, в книге обращений;

- каждому потребителю услуги предоставляется право посетить санитарные комнаты МКУ «ГИКМ»;

- после окончания осмотра экспозиции, выставки, посещения мероприятия потребитель услуги покидает МКУ «ГИКМ».

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в МКУ «ГИКМ» либо поступление запроса по телефону, факсу, электронной почте.

Услуга осуществляется на платной основе за исключением льготных категорий граждан, предусмотренных Порядком льготного посещения платных мероприятий МКУ «ГИКМ».

В течение 15 минут с момента обращения директор МКУ «ГИКМ» (либо лицо, его замещающее) должен уведомить заявителя о дате и времени проведения экскурсии.

Должностное лицо, ответственное за административное действие, - директор МКУ «ГИКМ» (либо лицо, его замещающее).

Экскурсионная группа должна составлять не более 15 человек (на 1 экскурсовода).

Директор МКУ «ГИКМ» (либо лицо, его замещающее) должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей, возникающие с представлением и описанием музейных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

Экскурсионное и лекционное обслуживание – от 30 до 60 минут.

Экскурсионная группа должна составлять не более 15 человек.

Проведение мероприятий – от 45 минут до 2 часов.

Информационно-справочное обслуживание – от 10 до 30 минут.

Выдача объемных информационно-справочных материалов в сроки, согласованные со специалистом, от 3 до 30 дней.

Самостоятельный осмотр экспозиций и выставок – без ограничения времени, в пределах режима работы филиала.

Оказание муниципальной услуги может быть приостановлено на время переэкспозиции в соответствии с месячным планом работы МКУ «ГИКМ».

Результатом административного действия является получение заявителем достоверной и исчерпывающей информации по тематике экскурсии.

3.1.3. Проведение музейных анимационных, интерактивных программ, мастер-классов.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в МКУ «ГИКМ» либо поступление запроса по телефону, факсу, электронной почте.

Услуга осуществляется на платной основе.

В течение 1 дня с момента обращения сотрудник МКУ «ГИКМ» (либо лицо, его замещающее) уведомляет заявителя о дате и времени проведения музейной анимационной, интерактивной программы, мастер-класса.

Экскурсионная группа должна составлять не более 15 человек.

Продолжительность программы - не менее 40 минут.

Результатом административного действия является организация досуга заявителя, получение достоверной информации с использованием этнографических фактов.

3.2. Каждому заявителю муниципальной услуги предоставляется право оставить запись в книге отзывов музея.

В электронном виде данная услуга МКУ «ГИКМ» не предоставляется.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за деятельностью МКУ «ГИКМ» осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.1. Внутренний контроль проводится директором МКУ «ГИКМ». Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуг);
- контроль деятельности МКУ «ГИКМ» (анализ и оценка текущих показателей работы, проведенных мероприятий);
- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам квартала, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию и с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании услуг).

4.1.2. Администрация поселка Городищи осуществляет внешний контроль за деятельностью МКУ «ГИКМ» в части соблюдения качества муниципальных услуг путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан в Администрацию поселка, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также фактов принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Администрацией поселка Городищи согласно графику проверок, утверждённому Главой администрации поселка Городищи, в течение года, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

4.1.3. Должностные лица, виновные в несоблюдении или ненадлежащем исполнении настоящего регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном федеральными законами.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, структурного подразделения администрации района, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию поселка Городищи на имя главы администрации.

Адрес администрации: 601130 Владимирская область, Петушинский район, пос. Городищи, ул. Ленина, д.7

- по телефону/факсу: (49243) 3-26-42

- по электронной почте: Admin_gor@mail.ru

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации поселка Городищи, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются муниципальным правовым актом.

5.2.4. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- 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.

5.3. 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.

5.4. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- 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;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.4., заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6. 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 пунктом 5.2.1. настоящей статьи, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.»

Приложение № 1 к регламенту
«Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям
МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей»



Приложение № 2 к регламенту
«Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям
МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей»

Наименование организации	Код формы по ОКУД 0793001 ИНН 3321023220	Утвержден приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2008 г. № 257	КОНТРОЛЬ
МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей»	БИЛЕТ		
Корешок билета	Серия КЦ № *	*	
Серия КЦ №	МО «Поселок Городищи» МКУ «Городищинский историко-краеведческий музей» Наименование организации <hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Стоимость услуги: __ руб.		
* Стоимость услуги: __ руб.			