

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Музейное обслуживание населения
Тигильского муниципального района»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения Тигильского муниципального района (далее - Регламент) разработан в соответствии с постановлением администрации муниципального образования «Тигильский муниципальный район» от 06.05.2011 № 188 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» в целях обеспечения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения Тигильского муниципального района».

1.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

1.2.1. Муниципальная услуга «Музейное обслуживание населения Тигильского муниципального района» (далее – муниципальная услуга) предоставляется подведомственным отделу культуры, молодежной политики и спорта администрации муниципального образования «Тигильский муниципальный район» (далее – Отдел культуры) районным муниципальным учреждением культуры «Тигильский районный краеведческий музей».

1.2.2. В процессе исполнения данной муниципальной услуги муниципальным казенным учреждением культуры «Тигильский районный краеведческий музей» взаимодействует с:

- государственными краевыми музеями;
- муниципальными музеями;
- отделом культуры отделу культуры, молодежной политики и спорта администрации муниципального образования «Тигильский муниципальный район»;
- средствами массовой информации;
- органами местного самоуправления Тигильского муниципального района;
- другими организациями и учреждениями различных форм собственности.

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение

муниципальной услуги

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Законом Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 26.05.96 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением 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»;
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.12.2009 № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;
- Уставом муниципального образования «Тигильский муниципальный район»;
- Положением «Об отделе культуры, молодежной политики и спорта администрации муниципального образования «Тигильский муниципальный район»;
- Уставом муниципального казенного учреждения культуры «Тигильский районный краеведческий музей»;
- иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Камчатского края, муниципального образования «Тигильский муниципальный район».

1.4. Потребители муниципальной услуги (описание заявителей)

Потребителями 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.

1.5. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.5.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги сообщается по номеру телефона для справок, на личном приеме, а также размещается в информационно-телекоммуникативных сетях общего пользования, в том числе на официальном сайте администрации муниципального образования «Тигильский муниципальный район», Отдела культуры, публикуется в средствах массовой информации, размещается на информационных стендах в муниципальном казенном учреждении культуры «Тигильский районный краеведческий музей» (далее – Музей).

1.5.2. При ответах на телефонные и устные обращения граждан должностные лица Отдела и сотрудники Музея подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил обратившийся гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 15 минут.

При невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.5.3. Время получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги при личном обращении получателя муниципальной услуги от должностных лиц отдела культуры, молодежной политики и спорта или сотрудников Музея не должно превышать 15 минут.

1.5.6. Письменные обращения Пользователей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются должностными лицами Отдела и сотрудниками Музея с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации поступления обращения.

1.5.5. На информационных стендах в помещении Музея размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- адрес, номера телефонов, факса и график работы Музея;
- адрес электронной почты Музея;
- текст административного регламента предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения»;
- образец ходатайства на предоставление муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностного лица предоставления муниципальной услуги.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

1.5.6. Сведения о месте нахождения, режиме работы и контактных телефонах Отдела культуры:

Наименование учреждения	Адрес, адрес эл.почты	Контактный телефон	Режим работы
Отдел культуры, молодежной политики и спорта администрации муниципального образования «Тигильский муниципальный район»	688600, Камчатский край, Тигильский район, с.Тигиль, ул.Партизанская, д.17 эл. адрес: tigadm@koryak.ru culture@tigil.ru	(8415-37) 2-17-45, факс 2-17-45	Понедельник-пятница: 09.00.-18.00. Перерыв на обед: 13.00-14.00 час. Выходной:

			суббота, воскресенье
--	--	--	-------------------------

1.5.7. Сведения о месте нахождения, режиме работы и контактных телефонах Музея:

Наименование учреждения	Адрес, адрес эл. почты	Контактный телефон	Режим работы	
			в зимний период	в летний период
Муниципальное казенное учреждение культуры «Тигильский районный краеведческий музей»	688600, Камчатский край, Тигильский район с. Тигиль, ул. Партизанская, д. 40 эл. адрес: tigmuzei@mail.ru	Тел/факс (8415-37) 2-11-03	Понедельник-суббота: 10.00.-19.00. Перерыв на обед: 13.00-14.00. Выходной: воскресенье.	Понедельник-пятница: 10.00.-18.00. Перерыв на обед: 13.00-14.00. Выходной: суббота, воскресенье.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга «Музейное обслуживание населения Тигильского муниципального района» включает:

2.1.1. экскурсионное обслуживание:

- проведение экскурсий по экспозиционным залам Музея;
- пешеходные экскурсии по районному центру с. Тигиль;

2.1.2. выставочная деятельность:

- проведение и посещение выставок в залах Музея;
- размещение выездных выставок в учреждениях и организациях Тигильского муниципального района;

2.1.3. лекционная деятельность:

- организация тематических занятий, лекций, бесед и прочих мероприятий для различных категорий населения;

- организация выездных тематических занятий, лекций и проведение прочих мероприятий для:

- воспитанников детских дошкольных учреждений и учащихся общеобразовательных учреждений Тигильского муниципального района;

- пожилых людей, проживающих в специализированных учреждениях (интернат для престарелых и др.);

2.1.4. работа с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля Музея;

2.1.5. организация для населения работы клубов по интересам по профилю Музея.

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги

2.2.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги при индивидуальном или коллективном посещении Музея является личное обращение Пользователей муниципальной услуги в Музей.

2.2.2. Результатом административного действия является выдача Пользователю документа, подтверждающего его право на посещение Музея.

2.1.3. Итоговым результатом исполнения муниципальной услуги является успешное функционирование Музея.

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение всего календарного года, на основании Положения и планов деятельности Отдела культуры, Устава и планов деятельности Музея.

2.3.2. В зависимости от пожеланий Пользователя муниципальной услуги и режима работы Музея муниципальная услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, согласованный Пользователем с администрацией Музея.

2.4. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги Пользователь предоставляет:

- ходатайство в устной или письменной форме на проведение экскурсии;
- ходатайство об оказании методической помощи;
- ходатайство о предоставлении консультации по вопросам профиля Музея;
- ходатайство о проведении мероприятия в помещении Музея;
- пригласительный билет;
- входной билет;
- абонемент.

2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.5.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги могут быть:

- невыполнение Пользователем условий предоставления муниципальной услуги;
- неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;
- нарушение Правил посещения Музея;
- отсутствие ресурсов для осуществления муниципальной услуги.

2.5.2. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено Музеем в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

2.6. Размер платы, взимаемой с Пользователя при предоставлении муниципальной услуги

Музейное обслуживание населения Тигильского муниципального района предоставляется на бесплатной и платной основе.

2.6.1. В соответствии с действующим законодательством при организации платных мероприятий устанавливаются льготы для следующих категорий посетителей:

- участники и инвалиды Великой Отечественной войны;
- солдаты, сержанты и старшины срочной службы Вооруженных сил РФ;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в 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;

2.6.2. Лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение Музея один раз в месяц в установленные администрацией музея дни на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».

2.6.3. Студентам высших учебных заведений предоставляется право на бесплатное посещение Музея на основании пункта 3 статьи 16 Федерального закона от 22.08.1996 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании».

2.7. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги, установленные законодательством.

2.7.1. Музей, предоставляющий муниципальную услугу, должен быть размещен в специально приспособленном помещении, доступном для населения, оборудованном отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием учреждения культуры.

Муниципальная услуга оказывается в помещениях Музея, оборудованных в соответствии с санитарными нормами и правилами. Помещения общего пользования, используемые при оказании муниципальной услуги, отвечают требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий, предназначенных для пребывания людей в количестве, не превышающем 50 человек, требованиям пожарной безопасности.

Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;
- системами отопления и вентиляции;
- противопожарными системами.

2.7.2. В помещениях, где предоставляется муниципальная услуга, на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Музея. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.7.3. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления населению муниципальной услуги.

3. Административные процедуры

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении

муниципальной услуги.

3.1.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги при индивидуальном или коллективном посещении Музея является личное обращение Пользователя муниципальной услуги в Музей.

Пользователь муниципальной услуги, ознакомившись с возможностями доступа к музейному или выставочному фонду на доске объявлений Музея или у специалиста (смотрителя); выбирает наиболее удобный для него вид: индивидуальный осмотр выставок или в сопровождении экскурсовода.

3.1.2. Пользователь муниципальной услуги оплачивает выбранную форму муниципальной услуги в кассу, согласно прейскуранту и получает на руки входной билет (билеты). Если получатель обладает льготами, предусмотренными пунктами 2.6.2., 2.6.3. настоящего Регламента, то при предъявлении документов, подтверждающих льготу, специалист допускает Пользователя муниципальной услуги в помещения Музея для осмотра экспозиций без оплаты.

Пользователь вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать помещения Музея для осмотра экспозиций.

Персонал Музея обязан по существу отвечать на все вопросы Пользователей муниципальной услуги, либо указать сотрудников, которые могут ответить на возникшие вопросы.

3.2. Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются директор, главный хранитель фондов или другой специалист Музея, уполномоченный осуществить муниципальную услугу.

3.3. Организация посещения выставок, лекций, экскурсий.

Основанием для предоставления муниципальной услуги в части организации посещения выставок, лекций, экскурсий является личное обращение Пользователя муниципальной услуги в Музей, либо поступление заявки по телефону, факсу, электронной почте. В течение часа с момента получения заявки, персонал Пользователя должен уведомить пользователя о дате и времени проведения тематических лекций, занятий или экскурсий.

Детям младше 7 лет предоставление муниципальной услуги осуществляется только в сопровождении совершеннолетних лиц.

Экскурсионная группа должна составлять не менее 5 человек и не более 25 человек.

Перед началом экскурсии группа должна ознакомиться с Правилами поведения в Музее, размещенными на информационном стенде.

Экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы Пользователей муниципальной услуги, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии, и компетенции Музея).

Пользователю предоставляется возможность самостоятельного осмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда им был заявлен осмотр экспозиции, выставки с экскурсоводом.

По завершении экскурсии Пользователь имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в Книге отзывов.

Завершающим этапом предоставления муниципальной услуги является запись в специальном журнале о проведенной экскурсии, которую заверяет

подписью руководитель экскурсионной группы.

3.4. Организация пешеходной экскурсии по районному центру с. Тигиль.

Основанием для предоставления муниципальной услуги, в части организации пешеходной экскурсии по селу Тигиль, является поступление в Музей заявки по телефону, факсу, электронной почте с указанием даты, времени, количества и категории Пользователей.

В течение 1 дня с момента получения заявки, Музей должен уведомить Пользователя о получении заявки и форме оплаты за муниципальную услугу.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является директор Музея.

Работниками Музея согласовываются с Пользователем муниципальной услуги сроки предоставления муниципальной услуги, формы и размеры оплаты. Для коллективного бесплатного получения муниципальной услуги лицами, относящимися к социально незащищенным группам населения (дети-сироты, инвалиды, люди пожилого возраста), необходимо представить официальное письмо-заявку от курирующей организации. Заявка предоставляется не менее чем за 7 дней до получения муниципальной услуги. Заявку представляют лично или факсимильным письмом.

Между Музеем и Пользователем заключается договор на оказание платной экскурсионной услуги по селу Тигиль. Документ о предоплате является документом, подтверждающим право на получение услуги согласно договору, и дополнительных условий, обозначенных Пользователями (для юридических лиц).

Экскурсионная группа должна составлять не менее 5 человек и не более 25 человек. Экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы Пользователей, возникающие в связи с представлением и описанием объектов культурного наследия, предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).

По завершении экскурсии Пользователь имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в Книге отзывов.

Завершающим этапом предоставления муниципальной услуги является запись в специальном журнале о проведенной экскурсии, которую заверяет подписью руководитель экскурсионной группы, и фиксация осуществления муниципальной услуги путем выдачи документов строгой отчетности.

3.5. Работа с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля Музея:

Основанием для предоставления муниципальной услуги по работе с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля Музея является поступление в Музей письменного запроса Пользователя:

- ходатайства о разрешении работы с материалами фондов;
- ходатайства об оказании методической помощи;
- ходатайства о консультации по вопросам профиля Музея.

Специалист Музея, ответственный за делопроизводство, регистрирует запрос.

Директор в течение дня рассматривает запрос Пользователя и передает на

исполнение специалисту музея соответствующего профиля.

Специалист Музея соответствующего профиля рассматривает запрос Пользователя и готовит пакет документов, материалов по запросу Пользователя (при необходимости готовятся копии документов) и передает их заявителю.

Максимальный срок исполнения действия - 10 дней.

По результатам работы с материалами фондов, оказания методической помощи, консультаций по вопросам профиля Музея готовится заключение о найденных материалах по запросу Пользователя в двух экземплярах, один из которых передается Пользователю.

В специальном журнале специалист Музея соответствующего профиля производит запись о проведенной работе, ее результатах.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за совершением действия и принятием решения по данной административной процедуре осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль проводится директором Музея или лицом, его замещающим, в плановом порядке.

4.3. Внешний контроль осуществляется Отделом культуры, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализ обращений и жалоб получателей муниципальной услуги в Отдел культуры;

- проведение контрольных мероприятий.

Контроль осуществляется в плановом порядке.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Отдел культуры и органы надзора обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, качество предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются с рассмотрением на районном Совете по культуре, совете Музея с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (при установлении вины в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Пользователи вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном порядке.

5.1.1. Пользователи имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное заявление (претензию, жалобу) в произвольной форме в Музей, Отдел культуры.

5.1.2. Обращение Пользователей может осуществляться в письменном виде, направлено по почте, электронной почте, на Интернет-сайт Музея, Отдела культуры, администрации муниципального образования «Тигильский муниципальный район».

5.1.3. Письменное обращение (жалоба) Пользователя услуги должно содержать следующую информацию:

- наименование учреждения (Отдела культуры, Музея);
- фамилию, имя, отчество руководителя Отдела культуры, Музея;
- фамилия, имя, отчество Пользователя;
- почтовый адрес Пользователя;
- текст обращения;
- личную подпись Пользователя;
- дату составления обращения.

К письменному обращению могут быть приложены документы или их копии, на которые Пользователь ссылается в обращении.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Письменное обращение должно быть написано разборчивым подчерком, не содержать нецензурных выражений.

5.1.4. Прием письменных обращений в Отделе культуры осуществляет начальник или специалист Отдела культуры, в Музее - директор или лицо, его замещающее.

5.1.5. Письменное обращение, поступившее в Отдел культуры или в Музей в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В случае необходимости получения дополнительной информации, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается Пользователю с указанием причин продления срока рассмотрения.

5.1.6. Прием Пользователей осуществляется в течение установленного режима работы Отдела культуры, Музея. Во время приема может быть принята устная форма обращения.

При устной форме обращения Пользователь обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пользователя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела культуры, Музея Пользователю дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

В ходе личного приема Пользователю может быть отказано в дальнейшем

рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.1.7. Обращения Пользователей в установленной форме фиксируются в журнале регистрации заявлений и обращений граждан.

5.1.8. Требования к жалобе (претензии), поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе (претензии), поданной в письменной форме.

5.1.9. Обращение заявителя не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений, предусмотренных п.5.1.3 настоящего Регламента;
- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела культуры или Музея;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

5.1.10. Результатом исполнения данной административной процедуры является ответ на обращение Пользователя.

5.2. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности.

5.3. Пользователи вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

6. Заключение

6.1. Настоящий регламент при предоставлении муниципальной услуги является обязательным для Отдела культуры, молодежной политики и спорта администрации муниципального образования «Тигильский муниципальный район», муниципального казенного учреждения культуры «Тигильский районный краеведческий музей».

6.2. По вопросам, которые не урегулированы настоящим Регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься муниципальные правовые акты, локальные акты.

Данные муниципальные правовые и локальные акты не должны противоречить положениям настоящего Регламента.

6.2. В настоящий Регламент могут вноситься изменения и дополнения в установленном порядке.