

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

## ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ СОБОЛЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

**25 июня 2012** с.Соболево **№ 190**

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения Соболевского муниципального района Камчатского края»**

В соответствии с Законом Российской Федерации от 06.10.203г №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 27.07.2010г. № 210-ФЗ(ред. от 06.04.2011) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Законом Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 02.05.2006  № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 22 августа 1996 года № 125- ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», Федеральным законом РФ от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства РФ от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет», Указом Президента РФ от 05 мая 1992 № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей», приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «ВППБ 13-01-94» «Об утверждении правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации», Уставом муниципального казенного учреждения культуры «Соболевский районный историко-краеведческий музей» Камчатского края, постановлением главы Соболевского муниципального района от 27.08.2009 года N 149 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями администрации Соболевского муниципального района ипостановлением главы администрации Соболевского муниципального района от 22.05.2012 N 149 «О внесении изменений в приложение к постановлению главы администрации Соболевского муниципального района от 13.07.2010 №146 «О реестре муниципальных услуг (функций) Соболевского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по предоставлению муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения Соболевского муниципального района Камчатского края», согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте Соболевского муниципального района.

3. Контроль по исполнению настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Данилину Т.В.

Глава Соболевского муниципального района Е.А.Названов

Приложение к постановлению главы

Соболевского муниципального района

от 25 июня 2012 № 190

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги**

**«Музейное обслуживание населения» Соболевского муниципального района Камчатского края**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения» Соболевского муниципального района Камчатского края (далее - Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным учреждением культуры «Соболевский районный историко-краеведческий музей» Камчатского края (далее –Музей).

Сведения о месте нахождения, графике работ, номере телефона, факса, электронного адресаМузея приведены в приложении 1 к настоящему Регламенту.

1.3.2. Информация о муниципальной услуге, процедуре её предоставления предоставляется:

- непосредственно специалистами Музея - с использованием средств телефонной связи;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении Музея.

1.3.3. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре её предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обратиться:

- в устной форме лично или по телефону в Музей.;

- в письменной форме лично или почтой в адрес Музея;

- в письменной форме по адресу электронной почты Музеяsobmuzei@mail.ru

1.3.4. Информация, предоставляемая о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

1.3.5. Основными требованиями к информированию являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- чёткость в изложении информации;

- полнота информации;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

1.4. Информирование получателей проводится в двух формах: устной и письменной.

При ответах на телефонные звонки и обращения получателей лично в приёмные часы специалисты Музея, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Музея, в которое поступил звонок, 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 другого специалиста, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение даётся в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Музей.

Специалисты Музея, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается Директором Музея или лицом,заменяющим директора Музея (далее – директор Музея) и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Музейное обслуживание населения » Соболевского муниципального района Камчатского края.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется непосредственно Музеем.

Организацию и координацию деятельности по предоставлению муниципальной услуги осуществляет заместитель главы администрации Соболевского муниципального района Камчатского края (далее -Администрация).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступа граждан к культурным ценностям.

2.4. Муниципальная услуга предоставляется в день обращения получателя в Музей

2.5. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

- Федеральный закон РФ от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон РФ от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- Федеральный закон РФ от 22 августа 1996 года № 125- ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании»;

- Федеральный закон РФ от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон РФ от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- постановление Правительства РФ от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

- Указ Президента РФ от 05 мая 1992 № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;

- Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «ВППБ 13-01-94» «Об утверждении правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации»;

2.6. Для получения муниципальной услуги получатель представляет в учреждение один из следующих документов:

- билет на посещение музея, приобретенный в Музее;

- пригласительный билет на посещение музея;

- договор на предоставление услуги и документ, подтверждающий оплату посещения по безналичному расчету (для юридических лиц);

- документ, удостоверяющий право получения услуги на льготных основаниях.

2.7. Муниципальная услуга оказывается на платной основе и бесплатной, частично платной основе согласно прейскуранту, утвержденному директором учреждения на основе расчета цен на платные услуги с согласования органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя- администрация Соболевского муниципального района Камчатского края.

2.7.1. Право посещения музея бесплатно имеют следующие категории граждан:

- лица, не достигшие 18 лет (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»);

- студенты высших учебных заведений (на основании пункта 3 статьи 16 Федерального закона от 22.08.1996 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании»);

- многодетные семьи (один раз в месяц в установленные администрацией музея дни на основании Указа Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»);

- дети дошкольного возраста;

- инвалиды, дети – инвалиды и один сопровождающий инвалида либо инвалида - ребенка;

- военнослужащие, проходящие военную службу по призыву, воины – интернационалисты;

- сотрудники музея;

- ветераны Великой Отечественной войны;

- дети – сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

2.7.2. Право посещения музея частично платно имеют следующие категории граждан (50 % от стоимости входного и экскурсионного билета):

- неработающие пенсионеры;

- учащиеся, независимо от вида учебного заведения;

2.8. Оплата за предоставление муниципальной услуги взимается как за наличный, так и безналичный расчет.

Категории граждан, имеющих право на бесплатное, льготное посещение музея, указаны в п. 2.7. Регламента.

2.9. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов, указанных в пункте 2.6. Регламента;

- отсутствие в наличии билетов на посещение музея;

- обращение получателя в нерабочее время Музея;

- причинение ущерба имуществу музея;

- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность);

- наличие резкого неприятного запаха и выраженных следов грязи на одежде получателя муниципальной услуги, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества музея и одежды других посетителей;

- наличие у получателя муниципальной услуги ручной клади и предметов больших габаритов (сумки, кофры, пакеты).

2.10. Муниципальная услуга предоставляется в момент обращения получателя в Музей.

2.11. Максимальное время ожидания в очереди при обращении за предоставлением услуги - 15 минут.

2.12. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги 2.12.1. Требования к местам приёма получателей

Помещения учреждения должны соответствовать комфортным условиям для получателей и оптимальным условиям работы специалистов, а также соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

В здании Музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

- гардероб;

- выставочные залы;

- вспомогательные (служебные) помещения;

- технические помещения.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Места для ожидания получателями начала экскурсии оборудуются стульями.

2.12.2. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга

Музей, оказывающий муниципальную услугу, обязано по желанию получателей предоставлять книгу отзывов и предложений.

К началу работы Музея полы в залах, коридорах, холле должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

Помещения, в которых оказывается услуга, должны быть оборудованы санузлом и туалетной комнатой.

В музейных и выставочных помещениях должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более + 25 градусов по шкале Цельсия.

Музей, оказывающий муниципальную услугу, должен обеспечить свободные пути эвакуации.

2.13. Требования к местам для информирования получателей:

Места для информирования получателей оборудуются:

- визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

- стульями и столами для возможности оформления документов;

- информационным стендом, размещаемым в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

2.14. Показателями оценки доступности и качества муниципальной услуги являются:

- результативность услуги (доля предоставленных услуг к общему количеству поступивших обращений);

- обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации Соболевского муниципального района Камчатского края:

- соблюдение срока предоставления информации о муниципальной услуге;

- отсутствие поданных в установленном порядке обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществлённые в ходе предоставления муниципальной услуги.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение получателя муниципальной услуги в Музей;

- проведение экскурсии.

Блок-схема последовательности административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему Регламенту.

3.2. Обращение получателя муниципальной услуги в Музей.

3.2.1. Основанием предоставления муниципальной услуги получателю является его устное обращение в Музей.

3.2.2. Содержание административного действия:

- ознакомление получателя с тарифами на платные услуги (если услуга платная);

- предоставление документов, дающих право на предоставление муниципальной услуги бесплатно или частично платно;

- приобретение входного билета.

3.2.3. Максимальный срок выполнения действия составляет не более 10 минут.

3.2.4. Результатом административного действия является выдача получателю входного билета, подтверждающего право на предоставление муниципальной услуги.

3.3. Основанием для начала проведения экскурсий является приобретение входного билета на проведение экскурсии.

3.3.1. Содержание административного действия: экскурсовод проводит обзорные и тематические экскурсии (для групп численностью не более 15 человек и не менее 3-х человек). Получатель имеет возможность самостоятельного просмотра экспозиций и выставок, а также в сопровождении экскурсовода. Максимальный срок выполнения действия составляет академический час (не менее 45 минут).

3.3.2. Время ожидания начала экскурсии получателем муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

3.3.3. При нарушении Правил пользования музеем во время экскурсии экскурсовод или научный сотрудник имеет право отказать получателю в получении услуги.

3.3.4. Результатом административного действия является проведение экскурсии.

3.4. Муниципальная услуга предоставляется в момент обращения получателя в Музей.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определённых настоящим Административным регламентом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений, осуществляют директор Музея.

 4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав получателей услуги, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы Музея, либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе получателей услуги на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает директор Музея.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки, и указываются предложения по их устранению.

 4.3. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с:

- Трудовым кодексом Российской Федерации – работники муниципальных учреждений.

 4.4. Получатели услуги вправе направить письменное обращение в адрес Администрации Соболевского муниципального района Камчатского края с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемусянаправляется по почте информация о результатах проверки, проведённой по обращению. Информация подписывается директором Музея.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную**

**услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Получатели услуги имеют право на обжалование действий или бездействияМузея, предоставляющиймуниципальную услугу, и их специалистов (работников) в досудебном порядке.

Контроль деятельности специалистов осуществляет директор Музея.

5.2. Получатели услуги могут обжаловать действия или бездействия специалистов Музея, а также имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) в администрацию Соболевского муниципального района Камчатского края.

5.3.  Получатель услуги имеет право на получение информации и копий документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4. Получатель услуги в своём письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает:

- наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество заявителя – физического лица, полное наименование заявителя – юридического лица;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- суть обращения (жалобы);

- личную подпись и дату подачи обращения (жалобы).

В жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых получатель считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы.

К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства и доводы.

5.5. При обращении получателей услуги в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов директор Музея вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив письменно о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.6. Если в письменном обращении не указаны фамилия получателя услуги, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается получателю услуги, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить получателю услуги, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении получателя услуги содержится вопрос, на который получателю услуги многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Музея вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу. О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, получателю услуги, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения специалистовМузея (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, Директор принимает решение об удовлетворении требований получателя услуги и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю услуги.

Приложение №1

к Административному

регламенту предоставления

муниципальной услуги

«Музейное обслуживание

населения» Соболевского

муниципального района

Камчатского края.

**Сведения о месте нахождения, графике работ, номере телефона**

**Музея**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Адрес учреждения, Ф.И.О. руководителя | Электронный адрес | Телефоны, режим работы |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Муниципальное казенное учреждение культуры «Соболевский районный историко-краеведческий музей» Камчатского края. | 684200, с.Соболево, Камчатский край, ул., Набережная, 46 | Адрес электронной почты Музея: sobmuzei@mail.ru | 8-415-36-32-4-20,  с 9-00 до 18-00 (перерыв на обед с 13-00 до 14-00,  ежедневно, суббота – с 10 до 14-00, воскресенье - выходной |
|  |  |  |  |  |

Приложение 2

к Административному

регламенту предоставления

муниципальной услуги

«Музейное обслуживание

населения» Соболевского

муниципального района

Камчатского края

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальнойуслуги

«Музейное обслуживание населения» Соболевского муниципального района Камчатского края

Осмотр экспозиции и выставок с экскурсоводом

Обращение получателя за предоставлением услуги

По телефону делается заявка на экскурсионное обслуживание или групповое посещение

Непосредственно при посещении учреждения

Приобретение входного билета перед началом осмотра экспозиции, выставок

Отказ в оказании услуги по указанным в Регламенте причинам

Самостоятельный осмотр экспозиции и выставок