

«Утверждаю»
Директор МАУК с.п. Казым «Центр историко-культурного наследия «Касум ёх» Е.Т. Федотова

подпись / историко-расшифровка подписи

«15» 01 2019 год

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Музейно-экскурсионное обслуживание»

Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Музейно-экскурсионное обслуживание» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги по музейному и экскурсионному обслуживанию граждан (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий в обеспечении доступа пользователей музея к его ресурсам. Регламент определяет сроки, требования и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. В настоящем Административном регламенте используются следующие понятия:

- выставка - показ, цель которого состоит в удовлетворении потребностей посетителей и достижения психологического воздействия на посетителей через передачу им информации;
- культурные ценности - предметы религиозного или светского характера, имеющие значение для истории и культуры;
- музей - некоммерческое учреждение культуры, созданное для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций;
- музейная коллекция - совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам;
- музейная экспозиция - демонстрации музейных предметов, организованных, объясненных и размещенных в соответствии с разработанной музеем научной концепцией и современными принципами архитектурно-художественного решения;
- музейный предмет - культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление;
- музейный фонд - совокупность постоянно находящихся на территории Пуровского района музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений, установленных действующим законодательством;
- музейный экспонат - предмет, выставляемый для обозрения в музее, на выставке;
- экскурсия - коллективное посещение музея с целью ознакомления или просвещения; форма и метод приобретения знаний. Проводится под руководством специалиста-экскурсовода.

1.3. Получателями муниципальной услуги являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее - пользователи музея).

Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.

1.4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.4.1. Сведения о месте нахождения, номерах телефонов, адресе электронной почты исполнителя, непосредственно предоставляющей муниципальную услугу, содержатся в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.4.2. Информация о графике работы исполнителей, предоставляющих муниципальную услугу, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги, представлена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.4.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить непосредственно у исполнителя, в том числе с использованием средств телефонной связи, электронного информирования; а также в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования; из публикаций в периодических печатных изданиях; либо посредством радио-, теле-, видеопрограмм.

1.4.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей муниципальной услуги (включая обращение по электронной почте), а также содержится на информационных стендах исполнителя и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

1.4.5. Ответ на телефонный звонок получателя муниципальной услуги должен содержать информацию о наименовании органа (или учреждения), в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

1.4.6. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, компетентному в данной сфере, или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.7. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, принявший звонок, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное заинтересованным лицам время для устного информирования.

1.4.8. По требованию заявителей им предоставляется для ознакомления устав Музея, а также информация о деятельности Музея по формированию и использованию фонда, о реставрации музейных собраний и коллекций.

I. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: Музейно-экскурсионное обслуживание.

2.2. Непосредственным исполнителем муниципальной услуги является муниципальное автономное учреждение культуры «Центр историко-культурного наследия «Касум ёх» (далее - Музей).

2.3. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- организация культурного досуга жителей и гостей муниципального образования поселка Казым посредством организации выставок, экскурсий;
- обеспечение публичного доступа к музейным ценностям;
- осуществление просветительской и образовательной деятельности.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Сроки предоставления муниципальной услуги осуществляются в соответствии с графиком и перспективным планом работы Музея.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- пункт 1 статьи 15.1 Федерального закона от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25.06.2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 12.02.1998 г. № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
- Устав Музея.
- Инструкция по учету, хранению и реставрации музейных предметов и музейных коллекций Музея.

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявители подают устную заявку или предоставляют следующие документы:

- письменную заявку на проведение экскурсии;
- письмо об оказании методической помощи;
- письмо о консультации по вопросам профиля музея;
- письмо о проведении мероприятия в помещении музея;
- письмо о проведении мероприятия вне помещений музея.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги может служить нарушение получателем муниципальной услуги Правил пользования Музеем.

2.8.2. Оказание муниципальной услуги приостанавливается на время переэкспозиции и в соответствии с графиком работы, утверждённым директором Музея.

2.8.3. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются: обращение заявителя в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения; нахождение заявителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

противоправные и общественно опасные действия заявителя, способные причинить ущерб имуществу Музея и другим получателям муниципальной услуги;

наличие у заявителя ручной клади и предметов больших габаритов (сумок, ковров, пакетов, детских колясок и т.п.).

2.8.4. Пользователь, причинивший ущерб Музею, может быть лишен права на получение муниципальной услуги до момента устранения им нарушения и компенсации ущерба, нанесенного Музею.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.11. Время регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 5 минут.

2.12. Максимальный срок ожидания при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать десяти дней.

2.13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Помещения Музея соответствуют комфортным условиям для посетителей и оптимальным условиям работы специалистов, а также соответствуют санитарно-эпидемиологическим и строительным нормам и правилам.

2.13.2. По размерам (площади) и техническому состоянию помещения Музея отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (влажностного и температурного режима, запыленности, шума, вибрации и т.д.).

2.13.3. Вход и выход из помещения оборудованы соответствующими указателями.

2.13.4. В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте расположены схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Музея.

2.13.5. Здание Музея оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и холодного водоснабжения, канализацией и водостоками.

2.13.6. Основные помещения Музея имеют естественное освещение.

2.13.7. В помещениях Музея предусмотрена и оборудована зона приёма заявителей (входная зона), справочно-информационная зона, гардероб и туалеты.

2.13.8. Помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечено необходимым оборудованием (компьютеры, средства связи, включая Интернет, оргтехника, аудио- и видеотехника, витрины, стеллажи и проч.), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, стульями и столами, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении пожароопасной ситуации. Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

2.13.9. Места для заполнения документов оборудованы стульями, столами и обеспечены образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.13.10. На информационных стендах, размещаемых на видных местах в общедоступной зоне Музея и выставочных залах Музея размещается следующая информация:

месторасположение, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты Музея, учредителя Музея, вышестоящего органа;

краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы);

правила посещения Музея, выставочного зала, права и обязанности посетителей;

календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные пользователю;

контактная информация о руководителе Музея, с указанием фамилии, имени, отчества, должности, телефона, времени и месте приёма посетителей;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

иная информация.

Текст материалов печатается удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом либо подчёркиваются.

Схема расположения помещений, схема размещения объектов показа на территории Музея размещается на видном месте в общедоступной зоне, а также в каждом помещении Музея, предназначенном для показа.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.14.1. Показатели результативности предоставления муниципальной услуги:

- доля экспонатов основного фонда, выставяемых в течение года;

- количество вновь созданных экспозиций;
- увеличение количества посещений;
- количество тематических направлений культурно-массовых мероприятий.

II. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

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

- проведение коллективных экскурсий, чтение лекций и проведение музейных занятий;
- предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам индивидуальным посетителям;
- предоставление информации по истории и краеведению, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея;
- проведение нестационарных выставок и экскурсий.

3.2. Проведение коллективных экскурсий, чтение лекций и проведение музейных занятий.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в Музей, либо поступление заявки по телефону, факсу, электронной почте. В течение 1 часа с момента получения заявки, лектор (экскурсовод) (либо лицо, его замещающее) должен уведомить заявителя о дате и времени проведения коллективной экскурсии, лекции, музейного занятия.

Лицо, ответственное за административное действие, - лектор (экскурсовод).

Экскурсионная группа должна составлять не менее 3 человек и не более 25 человек.

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

Лектор-экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии, и компетенции музея).

Заявителю предоставляется возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда заявителем был заявлен просмотр экспозиции, выставки с экскурсоводом.

Каждому заявителю в экспозиционных залах предоставляется право производить фото- и видеосъемку, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Продолжительность экскурсии:

- для совершеннолетних посетителей – не менее 30 минут;
- для несовершеннолетних – не более 30 минут.

Результатом административного действия является получение заявителями достоверной и исчерпывающей информации по тематике экскурсии, лекции, занятия.

О проведенной экскурсии лектор (экскурсовод) (либо лицо, его замещающее) вносит запись в журнал регистрации учета индивидуальных и экскурсионных посещений.

3.3. Предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам индивидуальным посетителям

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителей в музей.

Лицо, ответственное за административное действие, -сотрудники Музея.

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

Персонал Музея, в том числе технический, обязан по существу отвечать на все вопросы заявителей, либо должны указать на тех сотрудников, которые могут помочь заявителям в решении вопросов.

Каждому заявителю в экспозиционных залах предоставляется право производить фото- и видеосъемку, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Продолжительность индивидуального посещения ограничивается графиком работы Музея.

Результатом административного действия является обеспечение публичного доступа к музейным ценностям.

3.4. Предоставление информации по истории и краеведению, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея

Основанием для начала административного действия является поступление в музей письменного запроса заявителя:

письма о предоставлении информации по истории и краеведению;

письма об оказании методической помощи;

письма о консультации по вопросам профиля музея.

Специалист Музея, ответственный за делопроизводство, регистрирует запрос и передает руководителю Музея.

Максимальный срок исполнения действия - 10 минут.

Лицо, ответственное за выполнение административного действия - руководитель Музея.

Руководитель Музея в течение дня рассматривает запрос заявителя и передает на исполнение специалисту Музея соответствующего профиля.

Специалист Музея соответствующего профиля рассматривает запрос заявителя и готовит пакет документов, материалов по запросу заявителя, 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 с приложением копий найденных материалов по запросу заявителя в двух экземплярах, один из которых передается заявителю.

3.5. Проведение нестационарных выставок и экскурсий

Основанием для начала административного действия является поступление в музей письменной заявки на проведение выставки, экскурсии вне Музея.

Специалист Музея, ответственный за делопроизводство, регистрирует заявку и передает руководителю Музея. Максимальный срок исполнения действия - 10 минут.

Руководитель Музея в течение дня рассматривает заявку заявителя и передает на исполнение лектору(экскурсоводу) (либо лицу, его замещающему).

Лектор (экскурсовод) (либо лицо, его замещающее) согласовывает с заявителем место, дату, время проведения выставки, экскурсии, количество и категорию заявителей. Окончание административного действия – не менее чем за три дня до начала выставки, экскурсии.

Лектор (экскурсовод) должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей по тематике выставки, экскурсии.

Результатом административного действия является организация культурного досуга жителей и гостей муниципального образования поселок Ханымей, осуществление просветительской и образовательной деятельности.

О проведенной выставке, экскурсии лектор (экскурсовод) (либо лицо, его замещающее) вносит запись в журнал регистрации учета индивидуальных и экскурсионных посещений.

3.6. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

3.7. Муниципальная услуга в электронном виде не предоставляется.

III. 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 руководитель Музея.

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

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы структурного подразделения Администрации муниципального образования поселок Казым, уполномоченного на решение задач в сфере культуры, либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает руководитель структурного подразделения Администрации муниципального образования поселок Казым, уполномоченного на решение задач в сфере культуры, или уполномоченное им должностное лицо.

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 действующим законодательством.

4.4. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес руководителя Музея, руководителя структурного подразделения Администрации муниципального образования поселок Казым, уполномоченного на решение задач в сфере культуры, 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 обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведённой по обращению. Информация подписывается руководителем Музея, руководителем структурного подразделения Администрации муниципального образования поселок Ханьмей, уполномоченного на решение задач в сфере культуры или уполномоченным им должностным лицом.

IV. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнителя муниципальной услуги, предоставляющего муниципальную услугу, а также ответственных лиц

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя для предоставления муниципальной услуги документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом;

4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено настоящим Административным регламентом, для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим Административным регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы;

7) отказ исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного лица исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме руководителю Музея. Жалобы на решения, принятые руководителем Музея, подаются в структурное подразделение Администрации муниципального образования поселок Казым, уполномоченное на решение задач в сфере культуры.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного лица исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного лица исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного лица исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая исполнителю, предоставляющему 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 исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного лица исполнителя, 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.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы лицо, рассматривающее жалобу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных исполнителем, 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;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. 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. настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Музейно-экскурсионное
обслуживание»

СВЕДЕНИЯ

о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок)
и графике работы МАУК с.п. Казым «Центр историко-культурного наследия «Касум ёх»»

Наименование учреждения	Адрес	Должность лица, ответственного за оказание муниципальной услуги	Контактные телефоны	Адрес электронной почты, сайт
МАУК с.п. Казым «Центр историко-культурного наследия «Касум ёх»»	628174 Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ- Югра, Белоярский район, поселок Казым, ул.Набережная 22	Директор	(834670)31-3-70	касум-eh@rambler.ru

Информация о графике работы исполнителей, предоставляющих муниципальную услугу
обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги

понедельник - пятница	9:00 – 17:00
Обеденный перерыв	13:00 – 14:00
Суббота, воскресенье	10:00 – 17:00

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Музейно-экскурсионное
обслуживание»

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

