

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

1.1. Настоящий административный регламент регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – муниципальная услуга) муниципальным бюджетным учреждением культуры «Красноперкопский краеведческий музей» муниципального образования городской округ Красноперкопск Республики Крым (далее – Учреждение) в сфере культуры на территории муниципального образования городской округ Красноперкопск Республики Крым.

1.2. Настоящий административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий в обеспечении доступа пользователей музея к его ресурсам. Определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

2. Круг заявителей

2.1. Заявителями муниципальной услуги (далее – заявители) являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, физические лица, граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации и обращающиеся на законных основаниях для получения услуги.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.1. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется Учреждением.

3.2. Информация о месте нахождения, контактах, графиках работы Учреждения:

- почтовый и юридический адрес: 296000, Российская Федерация, Республика Крым, г. Красноперкопск, ул. Менделеева, д. 23.;
- телефон для справок: (36565) 3-13-36;
- e-mail: mbuk_kkm@mail.ru, muzey_sushko@mail.ru;
- режим работы: понедельник - пятница с 8.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00, выходные дни – суббота, воскресенье.

3.3. Пользователи могут получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- по телефону (36565) 3-13-36
- по письменным обращениям;
- по электронной почте mbuk_kkm@mail.ru, muzey_sushko@mail.ru;
- на официальном сайте музея <http://kkmuz.ru>;
- при личном обращении.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

4. Наименование муниципальной услуги

4.1. Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

5. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Муниципальную услугу оказывает муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красноперекопский краеведческий музей» муниципального образования городской округ Красноперекопск Республики Крым (далее – Учреждение).

6. Результат предоставления муниципальной услуги

6.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- обеспечение пользователям публичного доступа к музейным предметам и коллекциям;
- удовлетворение духовных и культурных запросов потребителей услуги;
- посещение экспозиции, выставки;
- выполнение плановых показателей музея: количество посетителей, экскурсий, выставок, доля платных услуг;
- осуществление просветительской и образовательной деятельности;
- учет мнения потребителей по предоставлению муниципальной услуги согласно книге отзывов и предложений, действующей в музее.

7. Срок предоставления муниципальной услуги

7.1. Заявитель имеет право на срок предоставления муниципальной услуги:

- самостоятельно осматривать экспозиции и выставки без ограничения времени, в пределах режима работы музея;
- воспользоваться экскурсионным обслуживанием продолжительностью 45-90 минут, экскурсионная группа не более 25 человек;
- воспользоваться информационно-справочным обслуживанием в течении 15-30 минут;
- заказать информационно-справочный материал, с выдачей в срок, согласованный со специалистом, согласно «Положению о порядке и условиях доступа к музейным предметам МБУК «Красноперекопский краеведческий музей».

8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

8.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании следующих нормативно-правовых актов:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодексом Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный Закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Закон Республики Крым от 09.01.2018 № 453 - ЗРК/2018 «О музеях и музейном деле в Республике Крым»

- Федеральный Закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 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»;
- Федеральный Закон от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
- Постановление Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2015 года № 199 «О бесплатном и льготном посещении музейных учреждений Республики Крым» (с изменениями);
- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Красноперекопский краеведческий музей»;
- настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги;
- иные локально-нормативные правовые акты музея.

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

- 9.1. Для физических лиц предоставление специальных документов для заявителя муниципальной услуги не предусмотрено.
- 9.2. Юридические лица для предоставления муниципальной услуги подают письменную заявку на имя директора Учреждения. Заявка должна быть оформлена на бланке Учреждения за подписью руководителя или иного правомочного лица и зарегистрирована.

10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

- 10.1. Неадекватное состояние и (или) поведение заказчика (заявителя), потребителя муниципальных услуг.
- 10.2. Требование заказчика (заявителя) об оказании муниципальных услуг и совершении действий, не регламентированных настоящим административным регламентом.
- 10.3. Представление заявителем документов, ненадлежащим образом оформленных, либо утративших силу.

11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

- 11.1. В предоставлении услуги может быть отказано в случае:
- отсутствие предварительной заявки потребителя на предоставление муниципальной услуги минимум за 3 дня до оказания услуги;
 - заявка на предоставление услуги не соответствует профилю музея и перечню, имеющихся в наличии экспозиций и выставок;
 - заявитель нарушает правила поведения в музее;
 - заявитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
 - заявитель отказывается оставлять ручную кладь больших габаритов в гардеробе или камере хранения;
 - причинение имущественного вреда музею.
- 11.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги может быть обжалован потребителем в судебном порядке.

(повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

15.9. Помещения должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (световыми и акустическими), отвечающими санитарно-гигиеническим нормам и допустимым стандартным значениям физических величин на потребителя и обеспечивающими надлежащее качество обслуживания посетителей.

15.10. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

15.11. В зимнее время должно быть обеспечено наличие гардероба для заявителей.

15.12. Требования к размещению и оформлению помещений. Помещения музея должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам, утвержденные Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 08.04.2003 № 34 «О введении в действие СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03», СанПин 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденные Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации от 03.06.2003 № 118.

15.13. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации.

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы музея, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу;
- интернет-адрес;
- номера телефонов, адреса электронной почты;
- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- порядок предоставления муниципальной услуги.

15.14. Требования к оформлению входа в здание:

- здание (строение), в котором расположено Учреждение, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение;
- информационной табличкой (вывеской) содержащей информацию о музее, осуществляющем предоставление услуги;
- наименованием;
- режимом работы.

15.15. Требования к местам для информирования заявителей, получения информации: места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

16.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей;
- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления, в том числе в соответствии с настоящим административным регламентом.
- прозрачность и доступность информации о работе Учреждения (наличие интернет-адреса, количество публикаций в средствах массовой информации).

16.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги доводится до заявителя следующими способами:

- путем размещения на информационных стендах на территории и в помещении Учреждения;
- должностными лицами Учреждения при личном обращении с использованием средств телефонной связи,
- посредством письменных ответов на письменные обращения в том числе по электронной почте;
- посредством размещения информации на официальном Интернет-сайте Учреждения;
- посредством размещения в средствах массовой информации.

17. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги

17.1. Иные требования к оказанию муниципальной услуги не предусмотрены.

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

18. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

18.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги. Подача заявки. Сотрудник музея принимает заявки при непосредственном обращении руководителя группы (физического, юридического лица), либо по телефону. Сотрудник, принимающий заявку, уточняет количество экскурсантов в группе, дату и время посещения Учреждения, продолжительность экскурсии, тему. Фиксирует заявку в журнале учета.
- Сотрудник, осуществляющий экскурсионное обслуживание посетителей в соответствии со своими должностными обязанностями, проводит экскурсию по экспозиции или выставке в заявленный в заявке день и время.
- Сотрудник Учреждения проставляет отметку о проведении и количестве посетителей экскурсии в журнале учета работы.

18.2. Критериями принятия решений административных процедур является:

- оказание муниципальной услуги, в случае соблюдения требований настоящего административного регламента;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.8 настоящего административного регламента.

18.3. Результатом административных действий является посещение экспозиционно-выставочных площадок музея.

18.4. Способ фиксации результата выполнения административных действий:

- фиксация самостоятельного и экскурсионного посещения экспозиций и выставок, осуществляется в Журнале учета проведенных выставок (экспозиций), индивидуальных и экскурсионных посещений;
- фиксация получения консультативной и методической помощи осуществляется в Журнале консультаций, методической и практической помощи.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

19. Порядок осуществления текущего контроля

19.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными лицами.

19.2. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

19.2.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, а также лицом, его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);
- текущий внутренний контроль (при непосредственной работе учреждения).

По результатам проверок руководитель Учреждения дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

19.2.2. Внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соблюдения качества предоставления услуги осуществляет отдел по вопросам культуры и межнациональных отношений Администрации города Красноперкопска (далее – Отдел культуры):

- проведения анализа основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;
- проведения проверок качества оказания муниципальных услуг.

20. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

20.1. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в учреждениях, подведомственных отделу Отдел культуры.

21. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе исполнения муниципальной услуги.

21.1. Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

22. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

22.1. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги с целью соблюдения порядка ее предоставления имеют право направлять в Администрацию жалобы на нарушение работниками Учреждения порядка предоставления муниципальной услуги, повлекшее ее непредставление или предоставление с нарушением срока, установленного настоящим Административным регламентом.

22.2. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги имеют право направлять в Учреждение индивидуальные и коллективные обращения с предложениями по совершенствованию порядка предоставления муниципальной услуги, а также жалобы и заявления на действия (бездействие) работников Учреждения и принятые ими решения, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

22.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Учреждения при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной

и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.

23. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги

23.1. Предметом досудебного обжалования могут являться действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) должностным лицом Учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента.

23.2. 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.

23.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление письменного обращения с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента (далее – жалоба), поданной на имя руководителя Учреждения.

23.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Учреждение. В жалобе указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которого обжалуются;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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) Учреждения, должностного лица Учреждения.

23.5. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

23.6. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению руководителем Учреждения в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения,

должностного лица Учреждения в приеме документов у заявителя – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

23.7. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

23.8. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

23.9. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствии возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

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

23.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностные лица, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Заместитель главы администрации

Начальник отдела по вопросам культуры
и межнациональных отношений администрации



О.Н. Бурлака

Л.В. Мазурик