

АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ШИРИНСКИЙ РАЙОННЫЙ
КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМЕНИ Д.С. ЛАЛЕТИНА

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические
экскурсии»

I. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Запись на обзорные, тематические экскурсии.

1.2. Наименование организации, предоставляющей муниципальные услуги.

Исполнителем муниципальной услуги является Автономное учреждение Ширинский районный краеведческий музей им. Д.С. Лалетина (далее музей).

1.3. Нормативные правовые акты, непосредственно – регулирующие предоставление муниципальной услуги.

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

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

Положение о музейном фонде Российской Федерации (утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179);

Федеральный закон от 1 декабря 2014 г. №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных услуг»;

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 года № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг)» (с изменениями на 2 октября 2009 года);

Методические рекомендации по разработке административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг;

Уставом музея.

1.4. Описание результатов предоставления муниципальной услуги:

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

-запись на обзорные и тематические экскурсии.

1.5. Описание юридических и физических лиц, взаимодействующих с музеем при предоставлении муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с посетителями музея, образовательными учреждениями, с государственными органами, органами местного самоуправления, коммерческими структурами, которые спонсируют создание выставок, физическими и юридическими лицами, которые предоставляют экспонаты на выставки и т.д.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах исполнении муниципальной услуги.

2.1.1. Место нахождения Автономного учреждения культуры Ширинский районный краеведческий музей имени Д.С. Лалетина и его почтовый адрес: 655200, Республика Хакасия, Ширинский район, с. Шира, ул. Октябрьская, 81.

Справочные телефоны: (839035) 9-12- 26

Факс: (839035) 9-15-07

График работы музея:

Среда - воскресенье	10.00 – 18.00 час. без перерыва
Понедельник, вторник	Выходной день

2.1.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на Информационном стенде музея, при личном обращении по телефону, в письменном виде по почте.

Для получения консультации о ходе исполнения государственной функции посетитель может обращаться в музей лично, по телефону, в письменном виде по почте.

2.1.2.1. Информирование или консультации о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении граждан в музей осуществляется сотрудниками музея, ответственными за данное направление деятельности на рабочем месте, в соответствии с графиком работы музея.

Ответственный сотрудник музея обязан принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на заданные вопросы, в том числе с привлечением при необходимости других сотрудников.

2.1.2.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги по телефону осуществляется по справочным телефонам ответственным сотрудником музея, указанным в пункте 2.1.1. в соответствии с графиком работы (пункт 2.1.1. настоящего порядка предоставления услуги)

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании музея, должности, фамилии, имени, отчестве ответственного сотрудника, принявшего звонок. При ответах на телефонные звонки ответственный сотрудник подробно, в вежливой форме информирует о предоставлении муниципальной услуги.

2.1.2.3. Ответ на обращение предоставляется в простой, чёткой форме и должен содержать: ответы на поставленные вопросы, указание фамилии и номера телефона исполнителя.

2.1.3. Основными требованиями к информированию являются достоверность и полнота предоставляемой информации, чёткость в изложении информации, наглядность форм предоставляемой информации, оперативность, удобство и доступность получения информации.

2.1.4. Если информация о порядке предоставления муниципальной услуги, полученная в музее, не удовлетворяет посетителя, то он в письменном виде может обратиться в Управление культуры молодежной политики, спорта и туризма АМО Ширинский район.

В случае недоразумений в процессе предоставления муниципальной услуги посетитель вправе обратиться к должностному лицу – заведующему музеем или предусматривается возможность приёма по предварительной записи, которая производится в тот же день.

- Цены на услуги: стоимость билета при посещении основной экспозиции, посещении выставок, стоимость фотосъёмки, стоимость съёмки фотокамерой сотового телефона.

А также:

- Перечень категорий посетителей, которые имеют льготы при предоставлении муниципальной услуги, а также дни бесплатного посещения.

- Информация о возможности заказа предоставления муниципальной услуги и справочные телефоны.

- Информация о проводимых и планируемых выставках (с указанием периода проведения)

- Информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе музея

2.1.5. Информация о специалистах музея

Специалисты музея, непосредственно взаимодействующие с посетителями музея, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества и должности.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.2.1.Срок предоставления государственной услуги по предварительной заявке по телефону происходит в заказанное время;

2.2.2.При непосредственном обращении в музей без предварительной заявки и без заявки на проведение экскурсии услуга предоставляется моментально;

2.2.3. При непосредственном обращении в музей без предварительной заявки, но с пожеланием на экскурсию вопрос о предоставлении государственной услуги должен решаться в течение 5 минут, в течение которых определяется тема экскурсии, осуществляется запись в книге регистрации посетителей, а также решается вопрос о предоставлении экскурсовода.

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- закрытие музея и приёма его под охрану;
- в случае чрезвычайных или непредвиденных ситуаций (отключение электричества, пожарная опасность и др.)

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.4.1.Музей размещается в специально предназначенном здании, доступным для населения

2.4.2. Состояние здания, в котором располагается музея (включая хранилище), не является аварийным

2.4.3. Здание музея подключено к системам централизованного отопления

2.4.5. Вход в здание музея и его филиалов оборудован информационной вывеской с указанием наименования и режима работы музея.

2.4.6. Внутри музея располагаются два информационных стенда, на которых размещена информация по предоставлению муниципальной услуги.

2.4.7. У входа в экспозиции расположен стол дежурного сотрудника с информационной табличкой.

2.4.8. Названия выставок размещены при входе в зал, где они размещаются.

2.4.9. Залы, где располагаются постоянные экспозиции и выставки оборудованы банкетными для отдыха посетителей.

2.5. Информация о перечне необходимых для получения муниципальной услуги документов.

Для получения муниципальной услуги посетители обязаны сообщить: фамилию, имя, отчество, количество экскурсантов, время проведения экскурсии, номер контактного телефона.

2.6. Оказание иных видов посторонней помощи.

2.6.1. Предоставление помощи подросткам и молодежи, оказавшимся в трудной жизненной ситуации на территории муниципального образования Ширинский район. Предоставление помощи инвалидам, имеющим стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения;

2.6.2. Возможность беспрепятственной и немедленной записи на экскурсию;

2.6.3. Посредством наводящих вопросов уточнить о возможности самостоятельного передвижения по территории музея (оказание услуги по телефону, электронной почте) в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников автономного учреждения культуры Ширинский районный краеведческий музей имени Д.С. Лалетина;

2.6.4. Информирование о возможности доехать на общественном транспортном средстве (личном автомобиле) и высадке из него перед автономным учреждением культуры Ширинский районный краеведческий музей имени Д.С. Лалетина.

2.6.5. Содействие инвалиду при входе в автономное учреждение культуры Ширинский районный краеведческий музей имени Д.С. Лалетина выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

2.6.6. Обеспечение допуска на территорию автономного учреждения культуры Ширинский районный краеведческий музей имени Д.С. Лалетина собаки проводника при наличии подтверждающего документа согласно приказу от 22 июня 2015 года N 386н Министерства Труда и социальной защиты Российской Федерации.

III. Административные процедуры

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

Запись в книге регистрации у организатора экскурсии.

3.1. Приём и регистрация заявок на предоставление муниципальной услуги.

3.1.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является приобретение билетов или предоставление документов, дающих право на льготное посещение.

Приём и регистрация заявок может осуществляться путём личного обращения, по справочным телефонам.

3.1.2. Регистрация заявок осуществляется в день их поступления, регистрируется в журнале заявок, ответственность за который несёт организатор, с указанием темы экскурсии, времени проведения экскурсий, контактных телефонов заявителя.

3.1.3. Организатор экскурсий в момент поступления заявки должен назначить ответственного сотрудника за проведение заказанной экскурсии и сделать соответствующую запись в книге заявок.

3.1.4. В случае обстоятельств, указанных в п. 2.3. об отказе предоставления муниципальной услуги организатор экскурсий обязан за 3 дня до назначенного срока сообщить заявителю о невозможности предоставления муниципальной услуги и о переносе её в другое удобное для него время.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги определены приказами заведующим музеем.

4.2. Текущий контроль осуществляют ответственные за организацию предоставления муниципальной услуги.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на его обращение.

4.4. Проверки могут быть плановыми (ежемесячно) и внеплановыми, в том числе по конкретному обращению заявителя.

4.5. Результаты проверки оформляются в виде докладной записки и приказа по музею об устранении отмеченных недостатков.

4.6. В музее имеется книга отзывов и предложений. Отзывы и предложения посетителей музея еженедельно рассматриваются с принятием, при необходимости, соответствующих мер. В музее организуется регулярные соц. опросы посетителей по степени удовлетворённости качеством и доступностью предоставляемых услуг (не реже одного раза в полугодие в виде анкетирования).

V. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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 документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) 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;

5) 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;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации, 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. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию. Жалобы на решения, принятые Администрацией, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно главой Администрации.

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

3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, муниципальную услугу, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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) Администрации, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае

обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

6. По результатам рассмотрения жалобы Администрация, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией, 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.

7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [подпункте б](#) настоящего пункта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

(образец заявления)

Автономное учреждение культуры
Ширинский районный краеведческий
музей имени Д.С. Лалетина
заведующему
от Иванова Ивана Ивановича

№ контактного телефона

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу записать на (обзорную, тематическую) экскурсию на (дата, время, количество экскурсантов).

подпись, дата.