Приложение
к постановлению администрации
города Покачи
от 10.11.2010 № 778

Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги «Организация музейной
и экспозиционно – выставочной деятельности»

1. Общие положения

1.1.Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация музейной и экспозиционно – выставочной деятельности» (далее по тексту - регламент), разработан в целях открытости и общедоступности информации по предоставлению музейной и экспозиционно – выставочной деятельности (далее по тексту – муниципальная услуга).

1.2.Настоящим регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности муниципальной услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной услугой, ее оформление и регистрацию, получение муниципальной услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей муниципальной услуги.

1.3.Настоящий регламент распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую жителям и гостям города Покачи вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии муниципальным учреждением «Краеведческий музей» (далее по тексту - Учреждение).

1.4. Предоставление муниципальной услуги включает в себя:

-услуги по обеспечению приобретения, комплектования, сохранения и использования музейных фондов;

-услуги по обеспечению доступа населения к предметам материальной и духовной культуры через индивидуальные и экскурсионные посещения;

-услуги по обеспечению доступа населения к музейным предметам и коллекциям через публичное представление экспозиций и выставок;

-услуги по популяризации культурного наследия посредством организации культурно – массовых мероприятий;

-услуги по обеспечению информационно – справочной информацией (предоставление исторического и краеведческого материала по запросам граждан).

1.5.Разработчик регламента, орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги - комитет по культуре и делам молодежи администрации города Покачи.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

Организация музейной и экспозиционно – выставочной деятельности

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Муниципальное учреждение «Краеведческий музей»

2.3.Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

-обеспечение доступа населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные предметы и музейные коллекции), которые составляют музейный фонд.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1.Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех административных процедур с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента — предоставляется в течение рабочего дня, с учетом графика работы учреждения.

2.5.Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

-Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями на 27.07.2010);

-«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.92 № 3612-1 (с изменениями на 21.12.2009);

-Устав города Покачи;

-постановление администрации города Покачи от 07.05.2009 № 314 «О сохранении, использовании и популяризации объектов культурного наследия (музейные предметы, музейные коллекции), расположенных на территории города Покачи)»;

-иные локальные акты МУ «Краеведческий музей»», регламентирующие музейную деятельность.

2.6.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

-посещение музея осуществляется на общих основаниях, личных документов не требуется. Лицам, не достигшим 18 – летнего возраста, необходим документ (свидетельство о рождении, паспорт), подтверждающий право на льготное посещение музея;

-лицам льготной категории необходимо наличие удостоверения или любого другого документа, подтверждающего их право на льготное посещение музея;

-гражданам, пользующимся услугами библиотечного фонда музея, необходимо наличие документа удостоверяющего личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

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

-пользователь неоднократно нарушил Правила пользования Учреждением;

-нахождение пользователя в алкогольном, токсическом или наркотическом опьянении.

2.8.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

-неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

-нахождение музейного предмета в хранилище;

-пахождение предмета на реставрации.

2.9.Размер платы и способы ее взимания за предоставление муниципальной услуги.

2.9.1.Музейные услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с тарифами на платные услуги, оказываемые Учреждением, утвержденными постановлением администрации города. При организации платных услуг в Учреждении установлены льготы для следующих категорий:

-дети до трех лет, ветераны Великой Отечественной войны, труженики тыла, инвалиды имеют право посещать музей бесплатно;

-один раз в месяц лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музея. Дни бесплатного посещения определяются приказом, утвержденным директором музея;

-посещение музея для льготных категорий населения, установленных законодательством — бесплатно.

2.10.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 10 мин.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.12.1.Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенном здании или помещении, территориально доступном для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжения, содержание здания) и оснащены телефонной связью. Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и потребителей Услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПин 2.4.4.1251-03).

В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

-экспозиционные залы;

-выставочный зал;

-фондохранилище;

-служебные помещения;

-рабочие кабинеты.

2.12.2.Помещения хранения экспозиций и фондов музея, стационарных и передвижных выставок должны быть оборудованы приборами контроля, поддерживающими необходимый температурно-влажностный режим, системой вентиляции, системой отопления, системой пожарно-охранной сигнализации, сейфом.

2.12.3.Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предлагаемых услуг соответствующих видов.

В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

В экспозиционных залах:

-витрины (выставочные шкафы), навесные витрины;

-видеоаппаратура;

-световое оборудование.

В служебных помещениях:

-сейф для хранения ценных экспонатов;

-компьютерная и копировальная техника;

-стеллажи.

Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное оборудование должно быть списано, заменено или отремонтировано (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного оборудования должна быть подтверждена их проверкой. Состояние электрического оборудования определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции).

2.12.4.В помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Учреждения.

2.13.Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1.Учреждение обеспечивает свободный доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные предметы и музейные коллекции), которые составляют музейный фонд (экспозиции и выставки).

Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

-индивидуальные и экскурсионные посещения;

-лекции;

-массовые мероприятия (выставки, игровые программы, праздничные мероприятия, творческие встречи, мастер классы и т. д.);

-информационно-справочная деятельность (научно-исследовательская деятельность, научно-методическая работа и так далее);

-иные формы работы и обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

2.13.2.Качеством предоставления муниципальной услуги является:

-своевременность, доступность, точность, зрелищность предоставления музейной услуги;

-полнота и техническое оснащение предоставления музейной услуги;

-профессиональный уровень подготовки сотрудников музея;

-создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;

-оптимальность использования ресурсов музея;

-удовлетворенность потребителя музейной услуги;

-сохранность и пополнение музейных фондов.

-результативность (эффективность) предоставления музейной услуги, оцениваемая различными методами (проведение опросов).

2.13.3.Количественные критерии оценки муниципальной услуги:

Наименование показателя	Единица измерения	Значение показателя
Пополнение музейного фонда	%	1,2
Оборот фондов	%	11
Общее количество посетителей, из них	%	Не менее 26
Экскурсионное сопровождение	%	Не менее 60
Мероприятия культурно – просветительского характера	%	Не менее 40
Организация публичного показа экспозиций и выставок	штук	не менее 15 в год
Работа с населением	человек	не менее 80

2.14.Порядок информирования населения о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации:

-в средствах массовой информации, в соответствии с действующим законодательством;

-в сети Интернет на официальном сайте администрации города Покачи www.admpokachi.ru;

-на информационных стендах в помещении, предназначенном для оказания муниципальной услуги, где должны размещаться сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования Учреждением, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг.

2.14.2.Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются в устной (посредством личного и телефонного общения гражданина и специалиста) и письменной форме специалистами МУ «Краеведческий музей». Специалист, осуществляющий консультирование и информирование граждан, несёт персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

№ п/п	Наименование Учреждения	Почтовый адрес, электронный адрес, контактный телефон, факс
1.	Муниципальное учреждение «Краеведческий музей»	город Покачи, ул. Комсомольская дом 4 телефон/факс 8(34669) 7-08-99; время работы: понедельник, среда - пятница с 8.30 до 18.00, обед с 12.30 до 14.00 вторник с 8.30 до 17.00, обед с 12.30 до 14.00 суббота с 10.00 до 15.00 (без обеда) выходной: воскресение Директор МУ «Краеведческий музей» - Сердюк Ирина Алексеевна

2.14.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Учреждения подробно и в вежливой, корректной форме информируют пользователей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен сопровождаться информацией о наименовании Учреждения, в которое позвонил обратившийся, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

2.14.4. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.14.5.При поступлении письменных обращений, ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

2.15.Требования к персоналу Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.15.1.Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

2.15.2.Уровень профессиональной компетентности работников музея должен соответствовать возложенным на них обязанностям. Работники в установленном порядке обязаны своевременно повышать уровень квалификации.

2.15.3.У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

2.15.4.Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг должны проявлять к пользователям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

Ответственный за предоставление муниципальной услуги – директор Учреждения.

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

3.1.Основанием для начала административного действия по предоставлению муниципальной услуги является личное обращение пользователя.

3.2.Порядок административных действий:

-прием заявки на предоставление муниципальной услуги от пользователя, согласование сроков предоставления муниципальной услуги;

-приобретение физическим лицом билета, дающего право на посещение и экскурсионное обслуживание;

-оформление пользователем – представителем юридического лица - в письменной форме заявки на получение муниципальной услуги организованной группой;

-выдача пользователю билета – документа, дающего право посещения музея (для физических лиц), либо выдача экскурсионной путевки – для организаций и юридических лиц;

-выполнение специалистами музея запроса пользователя, организация предоставления муниципальной услуги в соответствии с пожеланиями пользователя;

-фиксация осуществления муниципальной услуги.

3.3.Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1.Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Учреждения положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется:

-должностными лицами комитета по культуре и делам молодежи администрации города Покачи, ул. Мира 8/1 кабинет 109 тел. 7-03-84, 7-03-82;

-директором МУ «Краеведческий музей»;

-ответственными за организацию работ по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.2.Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами председателя комитета по культуре и делам молодежи администрации города Покачи.

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

4.2.1.Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается на основании приказа председателя комитета по культуре и делам молодежи администрации города Покачи.

4.2.2.Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки, тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению пользователя.

5. Досудебный порядок обжалования решения или действия (бездействия) должностного лица, а также органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.1.Действие или бездействие специалистов, допущенное в рамках исполнения муниципальной услуги, а также некорректное поведение или нарушение служебной этики могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.2.Жалобы по нарушению регламента направляются директору МУ «Краеведческий музей» или председателю комитета по культуре и делам молодежи администрации города Покачи.

5.3.Обращения (жалобы) о нарушении положений регламента могут быть составлены в произвольной форме, но с обязательным указанием:

-наименования органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилии, имени, отчества соответствующего должностного лица;

-своей фамилии, имени, отчества;

-полного наименования для юридического лица;

-почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о пере адресации письменного обращения;

-изложения сути предложения, заявления или жалобы;

-личной подписи и даты.

Дополнительно в письменном обращении может указываться:

-должность, фамилия, имя и отчество работника отдела действие (бездействие) которого обжалуется;

-суть обжалуемого действия (бездействия);

-обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

-иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.4. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю на позднее 30 дней с момента его регистрации.

6. Заключительные положения

6.1.Настоящий регламент является обязательным для исполнения Учреждением при предоставлении муниципальной услуги.

6.2.По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, могут приниматься муниципальные нормативные правовые акты администрации города Покачи.