

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Музейное обслуживание населения»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения» (далее - Регламент) разработан в соответствии с постановлением администрации Катайского района от «21» декабря 2010 г. № 366 « *О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг*».

1.2. Настоящим Регламентом устанавливается административная процедура, совершаемая администрацией Катайского района, предоставляющей муниципальную услугу «Музейное обслуживание населения» (далее - Услуга), исполняющей муниципальную функцию

« Создание музеев, создание условий для организации досуга и обеспечения жителей Катайского района услугами учреждений культуры и сохранение, использование и популяризация объектов культурного наследия, находящихся в собственности и расположенных на территории Катайского района».

1.3. Настоящий Регламент составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Курганской области:

- Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12.12.93 (с изменениями и дополнениями);
- Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);
- Законом Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);
- Законом Российской Федерации от 24.04.96 «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

- Законом Курганской области от 29.06.1999 № 229 «О культурной деятельности на территории Курганской области» (с изменениями и дополнениями);
- Уставом Катайского района, принятым Решением Катайской районной Думы от «__»_____20__ № __ (с изменениями и дополнениями);
- Положением об Отделе культуры Администрации муниципального образования Катайского района (Постановление от 22.05.2003 г. №172 Главы Администрации муниципального образования Катайского района)
- иными действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Курганской области, Катайского района

1.4. Услуга предоставляется Отделом культуры Администрации МО Катайского района и муниципальными учреждениями культуры (далее - Учреждения), подведомственными Отделу культуры Администрации МО Катайского района (далее Отделу культуры)

Наименование учреждения	Адрес, адрес эл.почты	Контактный телефон	Режим работы	
			в зимний период	в летний период
Отдел культуры Администрации и МО Катайского района	641700, Курганская область, г. Катайск, ул. 30 лет Победы, д. 4 E-mail: katkultura@mail.ru	(835-251) 2-19-81, 2-19-81 (факс)	Пн.-пт.: 08.00-17.00 Перерыв: 12.00-13.00 Выходной – суббота, воскресенье	
Муниципальное учреждение культуры «Катайский районный краеведческий музей»	641700 Курганская область, г. Катайск, ул. Ленина, 229	(835-251) 2-14-91	Пн.-пт.: 08.00 – 17.00 Перерыв: 12-13 Выходной – суббота, воскресенье	

1.5. Предоставление Услуги включает:

экскурсионное обслуживание:

- проведение экскурсий по экспозиционным залам Учреждений;
- проведение экскурсий по памятным местам города и района;

- выставочная деятельность:
- проведение и посещение выставок в залах Учреждений;
- размещение выездных выставок в учреждениях и организациях Катайского района;
- лекционная деятельность:
- организация тематических занятий, лекций, бесед и прочих мероприятий для различных категорий населения;
- организация выездных тематических занятий, лекций и проведение прочих мероприятий для:
 - * воспитанников детских дошкольных учреждений Катайского района ;
 - * пожилых людей, проживающих в специализированных учреждениях (Домах для престарелых и др.);
- работа с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля Учреждений;
- организация для населения работы клубов по интересам по профилю Учреждения.

1.6. Музейное обслуживание населения Катайского района предоставляется на бесплатной и платной основе.

1.6.1. В соответствии с действующим законодательством при организации платных мероприятий устанавливаются льготы для следующих категорий посетителей:- участники и инвалиды Великой Отечественной войны;

- солдаты, сержанты и старшины срочной службы Вооруженных сил РФ;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в школах-интернатах;
- дети-инвалиды;
- дети дошкольного возраста;
- инвалиды труда I и II групп;
- воины-интернационалисты;
- сотрудники всех музеев;
- престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых;

1.6.2. Лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музеев один раз в месяц в установленные администрацией музеев дни на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.99 № 1242 « *О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет*».

1.6.3. Студентам высших учебных заведений предоставляется право на бесплатное посещение государственных и муниципальных музеев на основании пункта 3 статьи 16 Федерального закона от 22.08.96 № 125-ФЗ « *О высшем и послевузовском профессиональном образовании*».

2. Порядок осуществления муниципальной услуги

2.1. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Для предоставления Услуги получатель предоставляет:

- ходатайство в устной или письменной форме на проведение экскурсии;
- ходатайство об оказании методической помощи;
- ходатайство о предоставлении консультации по вопросам профиля музея;
- ходатайство о проведении мероприятия в помещении Учреждения;
- договор о предоставлении Услуги автомобильной и пешеходной экскурсии юридическому лицу;
- пригласительный билет;
- входной билет;
- абонемент.

2.2. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

2.2.1. Информация по вопросам предоставления Услуги сообщается по номеру телефона для справок, на личном приеме, а также размещается в информационно-телекоммуникативных сетях общего пользования, в том числе на официальном сайте Отдела культуры и межрайонных связей администрации Катайского района, публикуется в средствах массовой информации, размещается на информационных стендах в Учреждениях.

2.2.2. Сведения о месте нахождения, режиме работы и контактных телефонах Учреждений, предоставляющих Услугу, приведены в пункте 1.4 настоящего Регламента.

2.2.3. При ответах на телефонные и устные обращения граждан должностные лица Отдела культуры и сотрудники Учреждений подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по

интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил обратившийся гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2.4. Время получения информации о процедуре предоставления Услуги при личном обращении получателя Услуги от должностных лиц Управления культуры и международных связей или сотрудников Учреждений не должно превышать 20 минут.

2.2.5. Письменные обращения получателей Услуги о порядке предоставления Услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются должностными лицами Отдела культуры и сотрудниками Учреждений с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации поступления обращения.

2.2.6. На информационных стендах в помещении Учреждения размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;
- адрес, номера телефонов, факса и график работы Учреждения;
- адрес электронной почты Учреждения;
- текст административного регламента предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения»;
- образец ходатайства на предоставление Услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействий должностного лица предоставления Услуги.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

2.3. Сроки осуществления муниципальной услуги.

2.3.1. Предоставление Услуги осуществляется в течение всего календарного года, на основании Положения и планов деятельности Отдела культуры и , Устава и планов деятельности Учреждений.

2.3.2. В зависимости от пожеланий получателя Услуги и режима работы Учреждений, Услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и

через определенный срок, согласованный получателем с администрацией Учреждения.

2.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.4.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги могут быть:

- невыполнение получателем условий предоставления Услуги;
- неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;
- нарушение Правил посещения Учреждения;
- отсутствие ресурсов для осуществления муниципальной услуги.

2.4.2. Предоставление Услуги может быть приостановлено Учреждением в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

2.5. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению Услуги, установленные законодательством.

2.5.1. Учреждения, предоставляющие Услуги, должны быть размещены в специально приспособленных помещениях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием учреждения культуры.

Услуга оказывается в помещениях Учреждений, оборудованных в соответствии с санитарными нормами и правилами. Помещения общего пользования, используемые при оказании Услуги, отвечают требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий, предназначенных для пребывания людей в количестве, не превышающем 50 человек, требованиям пожарной безопасности.

Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;
- системами отопления и вентиляции;
- противопожарными системами.

2.5.2. В помещениях, где предоставляется Услуга, на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Учреждения. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.5.3. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами (в соответствии с назначением помещений),

отвечающими требованиям стандартов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления населению Услуги.

3. Порядок планирования и организации работы

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Предоставление Услуги «Музейное обслуживание населения» включает в себя:

- экскурсионное обслуживание, выставочная и лекционная деятельность;
- работа с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея;
- организация выездных тематических занятий, лекций и передвижных выставок;
- организация работы клубов по интересам по профилю Учреждения для:
 - воспитанников детских дошкольных учреждений Катайского района;
 - пожилых людей, проживающих в специализированных учреждениях (Домах для престарелых и др.);
 - других возрастных категорий жителей Катайского района (взрослое население, школьники и др.).

3.1.2. Основанием для предоставления муниципальной услуги при индивидуальном или коллективном посещении Учреждений является личное обращение получателей Услуги в Учреждение:

- Получатель Услуги, ознакомившись с возможностями доступа к музейному или выставочному фонду на доске объявлений Учреждения или у кассира, выбирает наиболее удобный для него вид: индивидуальный осмотр выставок или в сопровождении экскурсовода, авто или пешеходную экскурсию.

3.1.3. Получатель Услуги оплачивает выбранную форму Услуги в кассу, согласно прейскуранту и получает на руки входной билет (билеты). Если получатель обладает льготами, предусмотренными пунктами 1.6.2, 1.6.3 настоящего Регламента, то при предъявлении документов, подтверждающих льготу, кассир допускает получателя Услуги в помещения Учреждения для осмотра экспозиций без оплаты.

- Ответственными за предоставление Услуги являются работники Учреждений - лекторы-экскурсоводы, музейные смотрители и др. работники, утвержденные приказом.

- Получатель вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать помещения Учреждения для осмотра экспозиций.
- Дети младше 7 лет могут получить Услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.
- Персонал Учреждения обязан по существу отвечать на все вопросы получателей Услуги, либо должны указать на тех сотрудников, которые могут ответить на возникшие вопросы.

3.1.4. Основанием для предоставления Услуги в части организации посещения выставок, лекций, экскурсий является личное обращение получателя Услуги в Учреждения, либо поступление заявки по телефону, факсу, электронной почте. В течение часа с момента получения заявки, персонал Учреждения должен уведомить получателя о дате и времени проведения тематических лекций, занятий или экскурсий.

- Ответственным за предоставление муниципальной услуги является дежурный экскурсовод или другой специалист, уполномоченный осуществить Услугу.
- Детям младше 7 лет предоставление Услуги осуществляется только в сопровождении совершеннолетних лиц.
- Экскурсионная группа должна составлять не менее 5 человек и не более 25 человек.
- Перед началом экскурсии группа должна ознакомиться с Правилами поведения в Учреждении, размещенными на информационном стенде.
- Экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы получателей Услуги, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии, и компетенции Учреждения).
- Получателю предоставляется возможность самостоятельного осмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда получателем был заявлен осмотр экспозиции, выставки с экскурсоводом.
- По завершении экскурсии получатель имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в Книге отзывов.
- Завершающим этапом предоставления Услуги является запись в специальном журнале о проведенной экскурсии, которую заверяет подписью руководитель экскурсионной группы.

3.1.5. Организация автобусной или пешеходной экскурсии по городу Катайску, Катайскому району:

- Основанием для предоставления Услуги в части организации пешеходной или автобусной экскурсии по городу Катайску,

Катайскому району является поступление в музей заявки по телефону, факсу, электронной почте, с указанием даты, времени, количества и категории заявителей.

- В течение 1 дня с момента получения заявки, музей должен уведомить заявителя о получении заявки и форме оплаты за муниципальную услугу.
- Ответственным за предоставление муниципальной услуги является руководитель (заместитель руководителя) Учреждения.
- Работниками Учреждения согласовываются с получателем Услуги сроки предоставления муниципальной услуги, формы и размеры оплаты. Для коллективного бесплатного получения услуги лицами, относящимися к социально незащищенным группам населения (дети-сироты, инвалиды, люди пожилого возраста), необходимо представить официальное письмо-заявку от курирующей организации. Заявка предоставляется не менее чем за 12 дней до получения муниципальной услуги. Заявку представляют лично или факсимильным письмом.
- Между музеем и заявителем заключается договор на оказание платной экскурсионной услуги по городу Катайску. Документ о предоплате является документом, подтверждающим право на получение услуги, согласно договору, и дополнительных условий, обозначенных заявителями (для юридических лиц).
- Экскурсионная группа должна составлять не менее 5 человек и не более 25 человек. Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.
- Экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы заявителей, возникающие в связи с представлением и описанием объектов культурного наследия, предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии).
- По завершении экскурсии заявитель имеет право оставить отзывы, пожелания, предложения в Книге отзывов.
- Завершающим этапом административного действия является запись в специальном журнале о проведенной экскурсии, которую заверяет подписью руководитель экскурсионной группы, и фиксация осуществления муниципальной услуги путем выдачи документов строгой отчетности.

3.1.6. Работа с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля Учреждений:

- Основанием для предоставления муниципальной услуги по работе с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля Учреждений является поступление в Учреждение письменного запроса заявителя:

- ходатайства о разрешении работы с материалами фондов;
 - ходатайства об оказании методической помощи;
 - ходатайства о консультации по вопросам профиля Учреждения.
- Специалисты Учреждения, ответственные за делопроизводство, регистрируют запрос и передают руководителю Учреждения.
 - Руководитель Учреждения в течение дня рассматривает запрос заявителя и передает на исполнение специалисту музея соответствующего профиля.
 - Специалист Учреждения 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 Учреждения готовится заключение о найденных материалах по запросу заявителя в двух экземплярах, один из которых передается заявителю.
 - В специальном журнале специалистом Учреждения соответствующего профиля производит запись о проведенной работе, ее результатах, которая заверяется подписью заявителя.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за совершением действия и принятием решения по данной административной процедуре осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и его заместителями в плановом порядке.

4.3. Внешний контроль осуществляется Отделом культуры и администрацией Катайского района, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализ обращений и жалоб получателей Услуги в Отделе культуры;

- проведение контрольных мероприятий.

Контроль осуществляется в плановом порядке.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Отдел культуры и органы надзора обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, качество предоставления Услуги.

4.3.1. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию Услуги анализируются с рассмотрением на комиссии по служебному расследованию, советах Учреждений, методических советах, заседаниях профсоюзного комитета с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (при установлении вины в некачественном предоставлении Услуги).

5. Порядок обжалования действий (бездействий), осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Потребители Услуги вправе обратиться с жалобой на действия или бездействия лиц, ответственных за предоставление Услуги, а также на нарушение своих прав и законных интересов, нарушение положений настоящего Регламента в Отдел культуры, Учреждение.

5.2. Обращение заявителей может осуществляться в письменном виде, направлено по почте, электронной почте, на Интернет-сайт Отдела культуры, Учреждения или администрации Катайского района.

5.3. Письменное обращение (жалоба) получателя Услуги должно содержать следующую информацию:

- наименование или фамилию, имя, отчество руководителя Отдела культуры или Учреждения;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес заявителя;
- текст обращения;
- личную подпись заявителя;
- дату составления обращения.

К письменному обращению могут быть приложены документы или их копии, на которые заявитель ссылается в обращении.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Письменное обращение должно быть написано разборчивым подчерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Прием письменных обращений в Отделе культуры осуществляет начальник или специалист Отдела культуры, в Учреждении директор или его заместитель.

5.5. Письменное обращение, поступившее в Отдел культуры или в Учреждение в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В случае необходимости получения дополнительной информации срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю с указанием причин продления рассмотрения.

5.6. Прием заявителей осуществляется в течение установленного режима работы Отдела культуры. Во время приема может быть принята устная форма обращения.

При устной форме обращения заявитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела культуры, заявителю дается разъяснение куда и в каком порядке следует обратиться.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Обращения заявителей в установленной форме фиксируются в журнале регистрации заявлений и обращений граждан.

5.8. Требования к жалобе (претензии), поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе (претензии), поданной в письменной форме.

5.9. Обращение заявителя не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений, предусмотренных п.5.3 настоящего Регламента;
- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела культуры или Учреждения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

- содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

5.10. Результатом исполнения данной административной процедуры является ответ на обращение заявителя.

6. Заключение

6.1. Настоящий Регламент является обязательным для Отдела культуры - структурного подразделения, администрации Катайского района, и Учреждений, подведомственных Отделу культуры.

6.2. В настоящий Регламент могут вноситься изменения и дополнения в установленном порядке.