

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

« Предоставление музейных услуг (создание условий для доступа населения к музейным ценностям и коллекциям) муниципальным учреждением культуры Катайским районным краеведческим музеем

I Общие положения

Административный регламент определяет сроки, последовательность действий и исполнителей в рамках исполнения муниципальной услуги по предоставлению музейных услуг (созданию условий для доступа населения к музейным ценностям и коллекциям) муниципальным учреждением культуры Катайским районным краеведческим музеем.

1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление музейных услуг (создание условий для доступа населения к музейным ценностям и коллекциям) муниципальным учреждением культуры Катайским районным краеведческим музеем.

2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу по предоставлению музейных услуг (создание условий для доступа населения к музейным ценностям и коллекциям) предоставляет муниципальное учреждение культуры Катайским районным краеведческим музеем.

(далее - МУК Катайский районный краеведческий музей).

3. Описание заявителей, имеющих право на предоставление муниципальной услуги

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, находящиеся на территории Катайского района Курганской области, юридические лица.

II Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Порядок информирования о муниципальной услуге

1.1 Адреса и графики работы муниципальных органов, предоставляющих муниципальную услугу

Юридический адрес:

1. 641700 Курганская область г. Катайск ул. Ленина 229

Телефон: 8 (3512) 2 -14-91.

Фамилия, имя, отчество руководителя, должность:

Зеленина Ольга Сергеевна, директор

1.2 Способы получения консультации по муниципальной услуге

В общественных местах Катайского района в виде информационных буклетов размещается:

- наименование музея;
- информация об адресе, телефоне музея;
- информация о режиме работы музея;
- информация о предоставляемых услугах.

У входа в музей размещается:

- наименование музея;
- информация о режиме работы музея.

2. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Конституция Российской Федерации ("Российская газета", N 7, 21.01.2009);

Гражданский кодекс Российской Федерации ("Российская газета", N 238-239, 08.12.1994);

Бюджетный кодекс Российской Федерации ("Российская газета", N 153-154, 12.08.1998);

Налоговый кодекс Российской Федерации ("Российская газета", N 148-149, 06.08.1998);

Трудовой кодекс Российской Федерации ("Российская газета", N 256, 31.12.2001);

Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 ("Российская газета", N 248, 17.11.1992);

Закон Российской Федерации «О музейном фонде в Российской Федерации и о музеях в Российской Федерации» от 26.05.1996 № 54-ФЗ

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» ("Российская газета", N 11-12, 17.01.1995);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» ("Российская газета", N 165, 29.07.2006);

Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» ("Российская газета", N 202, 08.10.2003);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» ("Российская газета", N 8, 16.01.1996);

Закон Российской Федерации от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» ("Российская газета", N 14, 24.01.1996) ();

Федеральный закон от 11.08.1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» ("Российская газета", N 159, 17.08.1995);

Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» ("Российская газета", N 245, 31.12.2002);

Федеральный закон от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» ("Российская газета", N 163, 28.07.2005);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» ("Российская газета", N 165, 29.07.2006);

Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности» ("Российская газета", N 138-139, 30.07.2002);

Постановление Правительства Российской Федерации от 08.12.2005 № 740 «О федеральной целевой программе «Культура России (2006-2011 годы)» ("Собрание законодательства РФ", 19.12.2005, N 51, ст. 5528);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры» ("Российская газета", N 242, 19.12.1996);

Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» ("Российская газета", N 178, 13.09.1995);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 (ред. от 13.07.2007) № 1063-р «О социальных нормативах и нормах» ("Собрание законодательства РФ", 15.07.1996, N 29, ст. 3504);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 19.10.1999 № 1683-р «О методике определения потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры»;

Закон Курганской области от 29.06.1999г. № 229 «О культурной деятельности на территории Курганской области» (с последующими изменениями и дополнениями)

Постановление Правительства Курганской области от 15.09. 2008 г.

№ 415 О целевой программе Курганской области «Культура Зауралья (2009-2013гг.)»

Постановление Главы Администрации МО Катайского района от 22.05.2003г. № 172 «О Положении Отдела культуры Администрации муниципального образования Катайского района».

Постановление Главы Катайского района от 21.12.2010 г. № 366 п.2 «Об утверждении Регламента организации деятельности Администрации Катайского района»

«Инструкция по учёту, хранению и реставрации музейных предметов и музейных коллекций (2004).

ГОСТ 7.76-96 «Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения» от 15.04.1997 № 136-ст;

ГОСТ 7.48-2002 «Консервация документов. Основные термины и определения» от 05.06.2002 № 231-ст;

ГОСТ 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования» от 05.06.2002 № 232-ст;

ГОСТ 7.87-2003 «Книжные памятники. Общие требования» от 26.02.2004 № 65-ст.

3. Результат предоставления муниципальной услуги

Предоставление музейных услуг муниципальным учреждением культуры «Катайским районным краеведческим музеем» осуществляется посредством создания условий для доступа населения к музейным ценностям и коллекциям.

4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Услуга по созданию условий для доступа населения к музейным ценностям и коллекциям муниципальным учреждением культуры «Катайским районным краеведческим музеем» исполняется в течение календарного года.

5. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

При непосредственном визите в музей посетитель приобретает билет (платно), дающий право на посещение экспозиционных и выставочных залов музея.

Выдача документальных материалов из музейных фондов при непосредственном предоставлении услуги осуществляется через оформление запроса, который предоставляется посетителем. В запросе указывается:

- фамилия, имя, отчество, год рождения, паспортные данные, адрес проживания, место работы лица, делающего запрос;
- тема исследования, цель исследования (научная, издательская и т.п.) с обязательной ссылкой на источник получения информации,
- дата составления запроса,
- подпись лица, делающего запрос.

6. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга не предоставляется в случае:

- зафиксированных фактов нарушения Правил посещения музея, повлекших за собой утрату предметов музейного фонда и оборудования.

8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга по созданию условий для доступа населения к музейным ценностям и коллекциям муниципальным учреждением культуры «Катайским районным краеведческим музеем» предоставляется платно (в рублях) (5,00 — 10,00 руб., 100,00 — 200,00 руб.).

9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

9.1. Требования к удобству и оснащенности мест предоставления услуги

По размерам и состоянию помещение музея должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенным от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленность, шум, вибрация и др.).

Санитарно-гигиенические нормы содержания музейных помещений и обслуживания пользователей предусматривают температурный режим не менее +18 градусов, относительная влажность воздуха - 55 процентов.

Площадь помещения музея должна соответствовать нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования. При этом рекомендуются помещения прямоугольной формы, имеющие три зоны: экспозиционно-выставочная (зона обслуживания), служебно-производственную и фондовая (функционально-техническая).

9.2. Требования к содержанию информационных стендов

В помещениях музея в удобном для обозрения месте размещается:

- правила посещения музея;
- информация о проводимых и планируемых мероприятиях (с указанием наименования и времени проведения);
- перечень оказываемых музеем услуг
- информация о способах доведения посетителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе музея;
- план эвакуации граждан и культурных ценностей.

10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Административный регламент предоставления муниципальной

услуги « Предоставление музейных услуг (создание условий для доступа населения к музейным ценностям и коллекциям)» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги , создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при осуществлении муниципальной услуги .

Качество муниципальной услуги - совокупность характеристик услуги , определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания (результата) услуги .

Доступность услуги - часть характеристик услуги и обслуживания, определяющая возможность получения услуги потребителями с учетом всех объективных ограничений.

Для муниципальной услуги « Предоставление музейных услуг (создание условий для доступа населения к музейным ценностям и коллекциям)» и определенных настоящим Административным регламентом категорий заявителей доступность услуги определяется общими показателями доступности:

- условия доступа к территориям, зданиям и помещениям - территориальная доступность, здание учреждения расположено в центре населенного пункта, в шаговой доступности от остановки общественного транспорта, в наличии необходимое количество парковочных мест, в т. ч. для инвалидов;
- наличие необходимой инфраструктуры – пандусы, лифты, оборудованные места ожидания, система «Электронная очередь»;
- режим работы, удобный для заявителей – продление рабочего времени в вечерние часы или в выходные дни;

улучшение обеспечения населения информацией о работе учреждения предоставляемых услугах – информационные и рекламные объявления в СМИ, официальном сайте Администрации Катайского района katayskraion.ru, на официальном сайте Отдела культуры katkultura.ucoz.ru соответственно, в устной, письменной (в том числе электронной - katkultura@mail.ru) форме.

- усовершенствование системы пространственно-ориентирующей информации - наличие информационных стендов, указателей;
 - внедрение системы мониторинга удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуг в муниципальном учреждении культуры «Катайском районном краеведческом музее».
 - Показатели качества и эффективности муниципальной услуги « Предоставление музейных услуг (создание условий для доступа населения к музейным ценностям и коллекциям)»:
- удовлетворенность получателей услуги от процесса получения услуги и ее результата;
- соответствие требованиям Административного регламента ;
- количество заявителей в месяц, которым была оказана бесплатная консультационная помощь;
- количество заявителей, получивших услугу в нестандартное время, соотношение к общему количеству заявителей;
- результаты служебных проверок;
- исполнительская дисциплина;
- регулярный контроль качества обслуживания, анализ обращений граждан и случаев досудебного обжалования.

Система показателей (индикаторов) качества муниципальной услуги

№ п/п	Показатель (индикатор) качества муниципальной услуги	Значение показателя (индикатора) качества муниципальной услуги
	1	2
1.	Посещаемость выставок: количество выставок приходящихся на одного посетителя	0,17 %
2.	Организация экскурсий: количество	1,27 %

	экскурсий приходящихся на одного посетителя	
3.	Доля работников музея, прошедших курсы повышения квалификации (один раз в пять лет)	100%
8.	Доля пользователей, удовлетворенных качеством и доступностью оказываемых услуг (%)	100%
9.	Количество обоснованных жалоб, зарегистрированных в журнале регистрации жалоб	0

Соответствие показателям качества услуги и обслуживания приводит к большей удовлетворенности получателей, а соответствие показателям доступности - к увеличению количества получателей.

Регулярный мониторинг мнений потребителей услуги - инструмент принятия управленческих решений по улучшению и развитию деятельности муниципального учреждения в условиях перехода на принципы управления, ориентированного на общественно значимые результаты.

11. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде

Предоставление услуг в электронном виде – предоставление муниципальных услуг (далее – услуги) с использованием информационно-коммуникационных технологий, включая осуществление электронного взаимодействия между органами государственной власти, органами местного самоуправления, иными органами и организациями, заявителями, в том числе при исполнении административных процедур.

Для заявителей организовано дистанционное предоставление заявителям общей информации об услуге «Предоставление музейных услуг (создание условий для доступа населения к музейным ценностям и коллекциям)»: порядок получения услуги и адреса мест приема документов для предоставления услуги. Данная информация размещается в сети Интернет на официальном сайте Администрации Катайского района. katayskraion.ru или на официальном сайте отдела культуры: <http://katkultura.ucoz.ru/>.

Информирование заявителей о порядке получения муниципальной услуги возможно в электронном виде при отправке запросов заявителей по адресу электронной почты: katkultura@maul.ru

III . Административные процедуры

1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

1.1 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры «Катайского районного краеведческого музея» музейный научный сотрудник производит запись заявки на посещение (групповое или частное) от населения и оформляет заявку в специальном журнале;

- посетитель в устной или письменной форме делает заявку на частное или групповое посещение, сообщая дату посещения, время посещения, точную тему экскурсии
- посетитель в письменной форме делает запрос на предоставление документального материала из фондов музея;
- директор музея принимает запрос посетителя, регистрирует запрос, поручает научным сотрудникам выполнить запрос и предоставить документального материала из фондов музея для работы с ним в помещениях музея;
- директор музея принимает запрос посетителя, регистрирует запрос, поручает научным сотрудникам выполнить запрос и подготовить историческую справку на основании имеющегося документального материала. Срок исполнения запроса — 30 дней.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

МУК «Катайский районный краеведческий музей», имеет документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью структурных подразделений и сотрудников по оказанию муниципальной услуги на их соответствие стандартам, другим нормативным документам в области библиотечного обслуживания населения. Система контроля охватывает этапы планирования, работу с пользователями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению недостатков.

Внутренний контроль осуществляет руководитель МУК «Катайский районный краеведческий музей». Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый Отделом культуры администрации Катайского района, за соответствием фактически предоставляемой услуги стандарту качества.

Внешний контроль осуществляют также государственные контролирующие органы по направлениям.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется руководителем учреждения, должностными лицами Отдела культуры, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги путем проведения проверок соблюдения и

исполнения работниками МУК «Катайский районный краеведческий музей» положений настоящего Регламента .

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, периодичность осуществления текущего контроля устанавливается правовыми актами Отдела культуры.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, к виновным лицам применяются меры ответственности, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы отдела культуры) и внеплановыми (проводятся по конкретному обращению заявителя).

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются работники отдела культуры и независимые эксперты (по согласованию).

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта комплексной проверки, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

1.1. Перечень органов, в которые можно направить жалобу

Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента устно или письменно. Действия (бездействие) работников МУК «Катайского районного краеведческого музея» могут быть обжалованы:

- руководству администрации МУК «Катайского районного краеведческого музея»
- руководству Отдела культуры;
- Главе Катайского района
- в вышестоящие органы власти;
- в судебном порядке.

1.2. Сроки рассмотрения жалоб

При обращении заявителя в письменной форме, срок рассмотрения обжалования не должен превышать 30 дней со дня регистрации. В

исключительных случаях срок рассмотрения обжалования может быть продлен, но не более, чем на 30 дней, уведомив при этом заявителя.

Порядок продления и рассмотрения обжалований в зависимости от их характера устанавливаются действующим законодательством.

1.3 Порядок оформления жалобы

Заявитель в своем письменном обжаловании указывает либо наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее –при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в обжаловании, могут быть указаны:

- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации либо незаконно возложена какая-нибудь обязанность;
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

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

1.4 Основания отказа в рассмотрении обжалования

В случае отсутствия в письменном обжаловании фамилии и (или) почтового адреса заявителя, направившего обжалование, ответ на него не дается.

При получении письменного обжалования, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обжалование без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему обжалование, о недопустимости злоупотребления правом.

При наличии в письменном обжаловании неразборчивого (нечитаемого) текста, ответ на него не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обжалование, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а также сообщается по телефону или факсимильной

связи, по электронной почте (при наличии такой информации и если указанные данные поддаются прочтению).

Если в письменном обжаловании содержится вопрос, на который заявителю, неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель МУК

«Катайского районного краеведческого музея», по согласованию с начальником Отдела культуры, вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обжалование и ранее направляемые обращения направлялись в МУК «Катайский районный краеведческий музей», о данном решении уведомляется заявитель, направивший обжалование.

1.5 Результат рассмотрения обжалования

По результатам рассмотрения обжалования руководителем МУК «Катайский районный краеведческий музей» принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в его удовлетворении.

Обжалования заинтересованных лиц считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы по существу всех поставленных в обжалованиях вопросов.

Приложение №1:

Сведения о местонахождении,
контактных телефонах и электронном
адресе Отдела культуры Администрации
Катайского муниципального района

1. МУК «Катайский районный краеведческий музей»
641700 Курганская область, г. Катайск, ул. Ленина 229
Тел: 8(35251) 2-14-91
2. Отдел культуры Администрации Катайского района
641700 Курганская область г. Катайск, ул. 30-лет Победы 4
Тел. 8(35251) 2-18-91; - начальник, специалист

Тел. 8(35251) 2-10-60 – централизованная бухгалтерия Отдела культуры

Адрес электронной почты: katkultura@maul.ru

Адрес официального сайта: [http// katkultura.ucoz.ru/](http://katkultura.ucoz.ru/)

Приложение №2

Блок-схема административных процедур

БЛОК – СХЕМА

общей структуры последовательности предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг»

