Приложение к Постановлению

 Администрации города Шарыпово

 от 21.02.2014 г. № 43

(в редакции от 14.07.2011 № 149, от 06.09.2011 № 183,

от 13.06.2012 № 95, от 21.02.2014 № 43, от 04.10.2018 № 237

**Административный регламент**

по предоставлению услуги муниципального бюджетного учреждения

«Краеведческий музей г. Шарыпово»

**Предоставление доступа граждан к культурно – историческим ценностям на базе муниципального бюджетного учреждения «Краеведческий музей г. Шарыпово»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1.Настоящий административный регламент по оказанию услуги «Предоставление доступа к материальным культурно-историческим ценностям на базе муниципального бюджетного учреждения «Краеведческий музей г. Шарыпово» (далее – услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для получения услуги.

1.2. Наименование услуги: Предоставление доступа к материальным культурно-историческим ценностям на базе муниципального бюджетного учреждения «Краеведческий музей г. Шарыпово».

1.3. Услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей г. Шарыпово», подведомственное Отделу культуры администрации г. Шарыпово Красноярского края (далее по тексту – Учреждение).

1.4. Получателем услуги являются любые юридические и физические лица (далее по тексту – Заявители).

 1.5. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя услуги:

- Место нахождения Учреждения:

 Красноярский край, г. Шарыпово, 2мкр., д. 10

- График работы Учреждения для посетителей:

понедельник – пятница с 10.00 до 18.00, суббота с 10.00 до 17.00, выходной – воскресенье, последний день месяца – санитарный.

- График работы администрации Учреждения:

понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, обед с 13.00 до 14.00, выходной – суббота, воскресенье.

- информацию по вопросам предоставления услуги можно получить по телефону

8 (39153) 23-1-68

- порядок размещения информации о предоставлении услуги:

Порядок получения информации о режиме работы экспозиционных залов:

 Информация о текущих выставках и мероприятиях регулярно обновляется на стендах, расположенных в здании Учреждения. Для отдельных проектов используются афиши и объявления в черте города.

- в целях доведения информации об основных мероприятиях до широкого круга населения информирование граждан осуществляется посредством публикаций и выступлений в СМИ.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

2.1. Наименование услуги: Предоставление доступа к материальным культурно-историческим ценностям на базе муниципального бюджетного учреждения «Краеведческий музей г. Шарыпово».

2.2. Услугу предоставляет муниципальное бюджетное учреждение «Краеведческий музей г. Шарыпово», подведомственное Отделу культуры администрации города Шарыпово Красноярского края (согласно приложению № 1 к Регламенту).

2.3. Результатом предоставления услуги являются:

2.3.1. Организация культурного досуга жителей и гостей г. Шарыпово посредством организации выставок, экскурсий, ярмарок, фестивалей, акций, аукционов;

2.3.2. Популяризация объектов культурного наследия;

2.3.3. Обеспечение публичного доступа к предметам и коллекциям;

2.3.4. Осуществление просветительской и образовательной деятельности.

2.4. Срок предоставления услуги:

2.4.1. Не менее пяти дней в неделю;

2.4.2. Не менее 8 часов в день, включая субботние дни. В некоторых случаях (проведение дополнительных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима.

2.4.3. Оказание услуги приостанавливается в соответствии с графиком работы Учреждения, утвержденного директором (Приложение № 1).

2.5.Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации.

-Федеральный закон от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и услуг».

-Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131 - ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 - ФЗ «О защите прав потребителей»;

-Федеральным законом от 26.05.1996 г. № 54 - ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 15.04. 1993 г. № 4804-1 - ФЗ «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;

-Федеральным законом от 22.10.2004 г. № 125 - ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 25.06.2002 г. № 73 - ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 10.12.1995 г. № 195 –ФЗ «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 09.10.1992г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

-Постановлением Правительства РФ от 12.02.1998 г. № 179 «Об учреждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

- Приказом Минкультуры России от 17.12.2015 № 3119 «Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам»;

-Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 г. № 736);

-Уставом города Шарыпово;

 -Уставом Муниципального бюджетного учреждения «Краеведческий музей г. Шарыпово»;

- Постановлением Администрации города Шарыпово от 16.09.2008 N 1300 "Об утверждении стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры;

2.6. Перечень документов для предоставления услуги на льготных условиях:

2.6.1. Для бесплатного получения услуги необходимо представить один из документов:

- удостоверение члена Союза художников;

- удостоверение музейного работника;

- удостоверение инвалида;

- удостоверение ветерана войны и труда;

 2.6.2. Для получения услуги заявителю необходимо приобрести билет с указанием цены услуги. Билет приобретается в кассе Учреждения.

2.6.3. Дети младше 7 лет могут получить услугу только в сопровождении взрослых или при условии коллективного посещения, с руководителем группы.

2.7. Основания для отказа в приеме документов на оказание услуги отсутствуют.

2.7.1. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

2.8. В предоставлении услуги может быть отказано в случае:

2.8.1. Обращения в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения (согласно Правилам внутреннего распорядка Учреждения);

2.8.2. Отсутствие билета, дающего право на получение услуги. Нахождение в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

 2.8.3. Нахождение в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и одежды других заявителей.

2.8.4. Совершение незаконных, противоправных и общественно опасных действий, способных причинить ущерб имуществу Учреждения и другим получателям услуги.

2.8.5. Отказ оставить в гардеробе зимнюю и демисезонную одежду, сумки, пакеты, превышающие размеры ручной клади 55 см х 40 см х 20 см, детские коляски, иные предметы больших габаритов, способные причинить ущерб имуществу.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя для предоставления услуги, предусмотрен калькуляцией, утвержденной приказом Учреждения от 17.12.2014 № 35-п «Об утверждении перечня цен на оказание платных услуг». Оплата производится через кассу Учреждения.

2.10. Максимальный срок ожидания при подаче письменного запроса о предоставлении услуги составляет 2 дня.

2.10.1.При приобретении билета, время ожидания начала экскурсии заявителем услуги не превышает 15 минут.

2.11. При подаче письменного запроса на предоставление услуги срок регистрации в журнале учета посетителей составляет не более 10 минут.

2.12. По размерам и техническому состоянию помещения Учреждения должны соответствовать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил пожарной безопасности и защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и заявителя услуги, качество предоставляемой услуги. Для ожидания приема заявителям обеспечиваются места, оборудованные стульями и иными посадочными местами.

2.12.1. На входной группе Учреждения размещается информация с наименованием, режимом работы, указанием выходных и санитарных дней.

2.12.2. На информационных стендах, размещаемых в помещениях Учреждений, предоставляющих услугу, содержится следующая информация:

- почтовый адрес, номера телефонов, электронной почты Краеведческого музея г. Шарыпово;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов Учреждения;

- перечень должностных лиц, ответственных за предоставление услуги;

- блок-схема последовательности предоставления услуги (Приложение № 2);

- график приема получателей услуги;

- действия заявителей, являющиеся основанием для предоставления услуги;

- основание для отказа в предоставлении услуги

- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих услугу.

Тексты информационного материала печатаются удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места информационного материала выделяются полужирным шрифтом и цветом.

 2.13. Показателями доступности и качества в предоставлении услуги являются:

 - предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями;

 - своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуги;

 - оптимальность использования ресурсов Учреждения;

 - отсутствие профессиональных ошибок и нарушение технологии оказания услуги;

 - создание условий для интеллектуального развития личности, расширение кругозора;

 2.14. Многофункциональные центры по исполнению услуг отсутствуют. Особенности исполнения услуги и услуги в электронной форме указаны в разделе 3 настоящего административного Регламента.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, информационным стендам с перечнем документов, необходимых для предоставления услуги.

2.15.1. В помещении Учреждения отводятся места для ожидания приема. Места ожидания в очереди на получение услуг должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.15.2. Стенды с организационно-распорядительной информацией размещаются на доступных для просмотра заявителями площадях. Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14 пунктов), без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом.

2.15.3. Заявителям при обращении в Учреждение по вопросам, касающимся предоставления услуги, гарантируется прием в помещении, оборудованном в соответствии с санитарными нормами и правилами.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ Их ВЫПОЛНЕНИЯ, ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

3.1. Состав услуги:

- показ экспозиций (создание выставок);

3.2. Руководство по предоставлению муниципальной услуги осуществляет директор Муниципального бюджетного учреждения «Краеведческий музей г. Шарыпово».

3.3. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение заявителя в Учреждение;

- получение услуги.

3.4. Обращение Заинтересованного лица в Учреждение посредством предоставления письма – заявки на предоставление услуги лично, по телефону, по почте или в электронном виде.

3.4.1. Письмо-заявка, поступившее в Учреждение, регистрируется специалистом, ответственным за регистрацию поступающих документов, в журнале регистрации в день поступления письма-заявки.

3.5. Для получения услуги (экскурсионное обслуживание) необходимо представить официальное письмо-заявку от курирующей организации. Заявка предоставляется не менее чем за 2 дня до получения услуги. Оплата предоставляемой услуги, как экскурсионное обслуживание, так и индивидуальные экскурсионные посещения, производится в кассе Учреждения.

Предоставление Услуги производится:

- 6 дней в неделю;

- продолжительность экскурсии в сопровождении экскурсовода составляет 40 минут;

- продолжительность индивидуального посещения без экскурсовода, в соответствии с графиком работы учреждения.

-Оказание услуги приостанавливается в соответствии с графиком работы Учреждения, утвержденного директором.

- Время ожидания начала экскурсии заявителем услуги не должно превышать 15 минут.

 3.6. Информацию о предоставлении услуги, консультацииможно получить:

по устному обращению;

по письменному обращению;

посредством телефонной связи;

посредством электронной почты.

 3.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан работники Учреждения подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При консультировании по телефону специалист должен сообщить наименование учреждения и свою фамилию. Во время разговора произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат. Ответ на телефонный звонок получателя услуги должен содержать информацию о наименовании органа (или учреждения), в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Время ожидания для получения информации об услуге при личном обращении заявителя не должно превышать одного часа.

 3.8. Ответ на письменное обращение заинтересованного лица, а также обращения, направленные по электронной почте и с использованием средств факсимильной и электронной связи рассматриваются с учетом времени подготовки ответа в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

 3.9. Основными требованиями к информированию граждан являются:

достоверность и полнота предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

**4. формы контроля
над ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Текущий контроль над соблюдением и исполнением специалистами Учреждения, положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги осуществляются: Отделом культуры администрации г. Шарыпово, директором Учреждения, работниками Учреждения, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.

4.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами начальника Отдела культуры администрации г. Шарыпово, директором Учреждения.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля осуществляется на основании приказа начальника Отдела культуры администрации г. Шарыпово, директором Учреждения.

4.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Отдела культуры, Учреждения) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка может проводиться по конкретному обращению пользователя услуги.

4.5. Ответственность должностных лиц и специалистов за решения действия (бездействия) принимаемые в ходе исполнения услуги.

4.6. Директор Учреждения организует работу по предоставлению услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

4.7. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры дисциплинарной ответственности.

4.8. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛНОСТНЫХ ЛИЦ**

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц по предоставлению услуги могут быть обжалованы Заинтересованными лицами в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в устной или письменной форме в органы местного самоуправления и на имя руководителя Учреждения, предоставляющего услугу (согласно приложения 1 к настоящему Регламенту), или на имя начальника Отдела культуры Администрации города Шарыпово Красноярского края по адресу: 662315, Красноярский край, г.Шарыпово, 2 м-он, д.10, тел. (39153) 24-555, факс (39153) 28-434 Е-mail:  555777111@list.ru

С устной жалобой вправе обратиться в часы работы Учреждения (согласно приложения № 1). Жалобы поступают в электронном виде, по факсу, рассматриваются в порядке разрешения жалоб в письменной форме.

Личный прием граждан осуществляется в часы работы Учреждения (согласно Приложения № 1)

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

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

5.1.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом для предоставления услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом для предоставления услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом;

7) отказ органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

9) приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами, настоящим регламентом.

5.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, руководитель Учреждения, начальник Отдела культуры Администрации города Шарыпово к которому поступило такое обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5.10. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего Регламента.

5.11. Рассмотрение и направление обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»: жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения 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.

5.12. Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обращаться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном законодательством.

**Приложение № 1**

 к административному регламенту

предоставления услуги

ИНФОРМАЦИЯ О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ И ГРАФИКЕ РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ Г. ШАРЫПОВО»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименованиеучреждения | Адресместонахождения и электронной почты | График работы | Телефоны |
| МБУ «Краеведческий музей г. Шарыпово» | 662315, Красноярский край, г. Шарыпово,  2 мкр., д. 10 | Для посетителей: понедельник – пятница с 10.00 до 18.00, суббота с 10.00 до 17.00, выходной – воскресенье, последний день месяца – санитарный. Администрация Учреждения: понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, обед с 13.00 до 14.00, выходной – суббота, воскресенье. | (39153)23168 директор |

**Приложение № 2**

к административному регламенту

предоставления услуги

**Блок-схема последовательности действий при предоставлении Услуги**

Обращение Заявителя за предоставлением услуги

Предоставление информации об услуге

Прием и регистрация заявки на получение услуги либо отказ в ее получении

Отказ Заявителю в получении услуги

Прием и регистрация заявки

Подбор материала, оказание методической помощи

Оплата услуги, приобретение билета

Получение услуги