Алтайский край

Администрация города Алейска

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

10.08.2012                                                                                          № 1235

г. Алейск

Об утверждении

Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных  услуг»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты  Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», от 26.05.1996 №54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных  услуг».

2. Директору МБУК «Алейский историко-краеведческий музей» (Анисимова Т.А.) руководствоваться Регламентом при предоставлении муниципальной услуги.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Жмылеву Н.Ю.

4. Настоящее постановление  начальнику отдела по печати и информации администрации города Смагиной Т.В. разместить на официальном сайте администрации города.

Глава города                                                                       А.М.Мерзликин.

Приложение

к постановлению администрации города от 10.08.2012 №; 1235

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление музейных  услуг»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление музейных  услуг» (далее – Административный регламент) разработан в целях улучшения качества и доступности муниципальной услуги по обслуживанию посетителей музеев и выставок (далее – муниципальная услуга).

1.2. Исполнителем муниципальной услуги является муниципальное бюджетное учреждение культуры «Алейский историко-краеведческий музей» (далее – Музей).

1.3. Структура муниципальной услуги:

- Индивидуальные и экскурсионные посещения (тематические, культурно-просветительские и т.п.);

- Музейные занятия, лекции, беседы (познавательные, тематические и т.п.);

- Массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, интерактивные программы, праздничные мероприятия и т. д.);

- Информационно-справочная деятельность;

- Сохранение и пополнение музейных фондов;

- Экспонирование и выставочная работа;

- Историко-краеведческая работа.

1.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок оказания муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

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

-Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 15.12.2010 № 781 «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг, оказываемых находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации федеральными государственными учреждениями, в качестве основных видов деятельности»;

- Устав муниципального образования город Алейск Алтайского края;

- Постановление Администрации города Алейска от 29.12.2007          № 1493 «Об утверждении стандартов качества предоставления бюджетных услуг в сфере образования, культуры, здравоохранения и порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам»;

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Алейский историко-краеведческий музей»;

- Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Алтайского края, муниципальные правовые акты Администрации города Алейска.

1.5. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить информацию и ознакомиться с историей города. Музейное обслуживание населения города Алейска предоставляется на бесплатной или платной основе для всех категорий посетителей.

1.6. В соответствии с действующим законодательством при организации платных мероприятий устанавливаются льготы для следующих категорий посетителей:

- участники и инвалиды Великой Отечественной войны;

- воины-интернационалисты, участники локальных конфликтов;

- солдаты, сержанты и старшины Вооруженных Сил РФ, проходящие военную службу по призыву;

- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в школах-интернатах;

- дети-инвалиды;

- инвалиды труда I и II групп;

- престарелые граждане, находящиеся в домах-интернатах для инвалидов и престарелых;

- сотрудники всех музеев;

- руководители экскурсионных групп.

1.7. Настоящий Административный регламент распространяется на муниципальное бюджетное учреждение культуры «Алейский историко-краеведческий  музей», который оказывает населению следующие услуги:

- Экскурсионное обслуживание. Проведение экскурсий по экспозиционным залам музея;

- Выставочная деятельность. Проведение и посещение выставок в залах музея.

- Лекционная деятельность. Организация тематических занятий, лекций, бесед и прочих мероприятий для различных категорий населения. Организация выездных тематических занятий, лекций и проведение прочих мероприятий для учащихся школ города Алейска; пожилых людей, проживающих в специализированных учреждениях (Дома для престарелых);

- Работа с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея.

1.8. Потребителями (пользователями) муниципальной услуги (далее – пользователи) являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации.

1.9. Результат муниципальной услуги.

Музей осуществляет обслуживание посетителей музеев и выставок (далее – обслуживание посетителей). Результат предоставления муниципальной услуги – посещение гражданами РФ, иных государств и лиц без гражданства музея и выставок, организованных в них. Сведения об оказании муниципальной услуги фиксируются в бланках первичной отчетности.

**2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами и должностными лицами музея, исполняющими муниципальную услугу, в ходе личного приема, с использованием почтовой и телефонной связи ежедневно с 09.00 до 17 часов, в предвыходные и предпраздничные дни – с 09.00 до 16 часов, с помощью информационных материалов, средств массовой информации.

Муниципальная услуга предоставляется по адресу: 658130, Алтайский край, город Алейск, ул. Советская, 100, Муниципальное бюджетное  учреждение культуры «Алейский историко-краеведческий музей», понедельник-пятница, с 09.00 до 17.00 часов, обед 13-00 – 14-00.

Номер телефона для справок: 8(385 53) 21-3-85;

Электронный адрес: нет

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан должностные лица и специалисты музея информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании музея, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами музеев при личном обращении и посредством телефона. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

- поиск и выбор источников информации.

- состав фондов музея и наличие выставок в музее, как работающих на данных момент,  так и планируемых.

- правила посещения музея;

-порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной  услуги.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

В зависимости от пожеланий пользователей муниципальной  услуги и режима работы музеев и выставок, она может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный пользователем муниципальной услуги по согласованию с должностным лицом музея.

2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги  либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом,

- нарушение Правил пользования музеем;

-причинение ущерба музею;

- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;

- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги.

2.4.Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги.

Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами;

-мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;

-первичными средствами пожаротушения;

-автоматической системой оповещения людей о ЧС.

Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески с  наименованием музея.

2.5. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов:

- билет в музей государственного образца, приобретенный в кассе музея, подтверждающий факт оплаты посещения музея, копия документа, подтверждающего оплату посещения по безналичному расчету.

- в случае, когда посетитель имеет право на посещение музея по льготному тарифу, пользователь муниципальной услуги должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготы, действующий на момент посещения музея.

Оплата муниципальной услуги осуществляется в соответствии с приказом о входной плате в Музей, утвержденным директором Музея.

**3. Административные процедуры**

3.1. Прием и регистрация пользователей.

Основанием для начала административного действия является обращение пользователя в музей.

Ответственным за предоставление услуги является должностное лицо музея.

Порядок действий:

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

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

3.2. Выдача пользователю билета – документа, дающего право посещения музея (для физических лиц).

Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в музей.

Порядок действий:

- покупка в кассе музея пользователем – физическим лицом – билета, дающего право на посещение музея (выставки) в соответствии с правилами посещения музея.

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

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

- фиксация осуществления государственной услуги путем выдачи документов строгой отчетности.

Результатом административного действия является выдача пользователю документа, подтверждающего его право на посещение музея в соответствии с графиком работы музея (для физических лиц) и дополнительных условий, обозначенных пользователями (для юридических лиц).

3.3 Основные виды деятельности музея по музейному обслуживанию населения

Основными видами деятельности музея по музейному обслуживанию населения являются:

-организация музейного обслуживания путем  проведение экскурсий для населения с учетом интересов и потребностей, различных социально-возрастных и образовательных групп;

-чтение лекций в помещении музея или в других  специально оборудованных для этого помещениях для различных групп населения;

-обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям;

-развитие современных стационарных и нестационарных форм музейного, экскурсионного обслуживания, досуговой деятельности;

-внедрение компьютеризации и интернет-технологий в организацию музейного обслуживания;

-организации совместной работы с научными и образовательными учреждениями.

3.4. Экспонирование и выставочная  работа.

Музей обеспечивает доступ населения к предметам материальной и нематериальной культуры (музейные коллекции, предметы), находящимся в музейных фондах.

Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

1)индивидуальные и экскурсионные посещения;

2) лекции, беседы, музейные занятия;

3)массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее);

4)информационно-справочная деятельность.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ  граждан к культурным ценностям, находящихся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых  выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения  и демонстрации предметов, а так же по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

3.5.Основанием для предоставления Услуги в части организации посещения выставок, лекций, экскурсий является личное обращение получателя Услуги в Учреждение, 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 музее, 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 музея).

- 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, количестве получателей услуги, платности.

**4. Сохранение и пополнение музейных фондов.**

4.1. Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной  сигнализации, маркировки музейных предметов.

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации.

4.2. Создание непрерывного мониторинга фондов музея должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать  созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов.

4.3. Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

4.4. Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически; может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а так же культурной и художественной ценности.

**5. Порядок и формы контроля за**

**предоставлением муниципальной услуги**

5.1. Порядок и формы контроля исполнения муниципальной услуги. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

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

Пользователи музеев могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действий, нарушении срока выполнения услуги, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламента, Правил пользования музеем лично, по телефону.

5.2. Ответственность муниципальных служащих и иных  должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги

5.2.1. Директор музея организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

5.3. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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