

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления культуры
Администрации Городского округа Балашиха

 / С. В. Шарцева/

УТВЕРЖДЁН

Приказом директора
МБУК «Историко-краеведческий музей»
№ 62 от «26» декабря 2016 года

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Балашиха «Историко-краеведческий музей»

І. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги

Административный регламент предоставления муниципальной услуги муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Балашиха «Историко-краеведческий музей» «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (далее – муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Балашиха «Историко-краеведческий музей» (далее – Музей).

2. Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (далее – заявители).

При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителей взаимодействие с МБУК «Историко-краеведческий музей» и работниками Музея вправе осуществлять их уполномоченные представители.

3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

3.1. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется работниками Музея.

3.2. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

3.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги содержит следующие сведения:

- а) наименование и почтовый адрес Музея.
- б) справочный номер телефона Музея.
- в) адрес официального сайта Музея в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), электронная почта Музея.
- г) график работы Музея.
- д) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.
- е) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.
- ж) текст административного регламента.
- з) краткое описание и состав муниципальной услуги.
- и) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним.

3.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в помещении Музея, предназначенного для приема заявителей, на официальном сайте Музея в сети Интернет, а также предоставляется по телефону и электронной почте по обращению Заявителя.

3.5. Справочная информация о месте нахождения Музея, почтовый адрес, официальный сайт в сети интернет, информация о графике работы, телефонном номере и адресе электронной почты представлена в Приложении 1 к административному регламенту.

3.6. При обращении с гражданами работники Музея обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги необходимо осуществлять с использованием официально-делового стиля речи.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

4. Наименование муниципальной услуги

4.1. «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций».

5. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется МБУК «Историко-краеведческий музей».

6. Состав муниципальной услуги

6.1. Муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» включает в себя:

- публичный показ музейных предметов, музейных коллекций;
- экскурсионное обслуживание посетителей;
- организация и проведение выставок, лекций, интерактивных занятий;
- организация и проведение массовых мероприятий (научно-просветительских конференций, круглых столов, краеведческих чтений, лекций, тематических вечеров);

- организация и проведение конкурсов и викторин;
- информационно-справочное обслуживание потребителей услуги;
- работа с детско-юношеской аудиторией по музейным образовательным программам.

7. Результат предоставления муниципальной услуги

7.1. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- обеспечение публичного доступа к музейным ценностям;
- популяризация объектов культурного наследия;
- осуществление научно-просветительской и образовательной деятельности;
- организация культурного досуга жителей и гостей Городского округа Балашиха;
- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, оформленный на бумажном носителе.

8. Срок предоставления муниципальной услуги

8.1. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в Музее в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в Музей.

8.2. Срок предоставления муниципальной услуги не может превышать 30 календарных дней с даты регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в Музее.

8.3. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе и стадии, в которой находится предоставление муниципальной услуги, осуществляется:

- по письменным обращениям в адрес Музея;
- по телефону или электронной почте Музея;
- при личном обращении заявителя в Музей.

8.4. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 5 календарных дней.

8.5. Ответы по письменным обращениям, или обращениям по электронной почте, направляются в адрес заявителя методом почтовой или электронной рассылки в срок, не превышающий 7 календарных дней с момента регистрации письменного или электронного обращения.

8.6. При консультировании по телефону или электронном обращении сотрудник Музея обязан предоставить устные сведения по следующим вопросам:

- о принятии решения по конкретному заявлению;
- о сроках выдачи запрашиваемой информации;
- о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- о требованиях по оформлению заявления, необходимого для выдачи информации.

9. Правовые основания предоставления муниципальной услуги

9.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 (в ред. от 23.07.2013) № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 365/15 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг центральными исполнительными органами государственной власти Московской области, государственными органами Московской области»;
- Устава Городского округа Балашиха. Утвержден решением Совета депутатов Городского округа Балашиха от 21.09.2015 №02/08. Зарегистрирован Управлением Министерства юстиции Российской Федерации по Московской области 22.09.2015, Регистрационный № RU 503400002015008;
- Положение об Управлении культуры Администрации Городского округа Балашиха, утвержденное решением Совета депутатов Городского округа Балашиха от 30.09.2015 №11/10;
- постановление Администрации городского округа Балашиха от 06.06.2011 № 546/2-ПА «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Администрацией городского округа Балашиха»;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Балашиха «Историко-краеведческий музей», утвержденного приказом Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха от 23.03.2016 г. №37

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

Для получения муниципальной услуги заявители подают заявку устно (лично или по телефону 8(495) 529-02-13, по электронному адресу Музея museum-1968@mail.ru или предоставляют следующие документы:

- письменную заявку на проведение экскурсии (для групп льготных категорий) в произвольной форме с указанием даты, времени проведения экскурсии, темы экскурсии и количество экскурсантов;
- письмо об оказании информационной и методической помощи в произвольной форме;
- письмо о временной передаче материалов Музея (для организации) в произвольной форме с указанием ответственного лица и темы передаваемых материалов;
- письмо о проведении мероприятия в помещении Музея (для организаций) в произвольной форме с указанием темы и времени проведения мероприятия.

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

Основания для отказа в приеме документов не предусмотрены.

12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- нарушение Правил посещения музея.

- непредставление заявителем документов, предусмотренных в пункте 10 настоящего административного регламента;
- запрашиваемая информация не относится к вопросам муниципальной услуги.
- текст в запросе на предоставление муниципальной услуги не поддается прочтению либо отсутствует.

13. Размер и основания платы за муниципальную услугу

13.1. Муниципальная услуга предоставляется на платной, частично платной или бесплатной основе.

13.2. Стоимость услуг определяется Постановлением Администрации городского округа Балашиха «Об утверждении Порядка определения платы за услуги (работы), относящиеся к основным видам деятельности муниципальных бюджетных учреждений сферы культуры и искусства городского округа Балашиха и Перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями сферы культуры и искусства городского округа Балашиха на платной основе».

14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

- Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:
- достоверность предоставляемой гражданам информации;
 - полнота информирования граждан;
 - наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
 - удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;
 - соблюдение сроков исполнения отдельных административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом;
 - соблюдение требований стандарта предоставления муниципальной услуги;
 - отсутствие жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги;
 - полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

15. Публикация музейных предметов и музейных коллекций

- 15.1. Решение о публикации (демонстрации) музейных предметов и музейных коллекций принимает научно-методический совет музея.
- 15.2. Доступ посетителей в демонстрационные залы происходит при наличии входного билета строго в часы работы музея.
- 15.3. Осмотр экспозиций посетителями может проходить с экскурсионным сопровождением или без экскурсионного сопровождения в присутствии смотрителя музея (или другого сотрудника музея).
- 15.4. Дети до 7 лет или недееспособные граждане могут осмотреть экспозиции музея в присутствии сопровождающих дееспособных лиц.

15.5. В экспозиционных залах музея разрешена фото- и видеосъемка за исключением случаев, обусловленных защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

16. Организация и проведения экскурсий

16.1. Лицами, ответственными за организацию и проведение экскурсий, являются ученый секретарь и экскурсовод-лектор.

16.2. Предварительная запись на групповые экскурсии осуществляется по телефону музея, при личном контакте с сотрудником музея, по электронной почте или в письменной форме.

16.3. Сотрудник музея оговаривает с потребителем услуги:

- день и время проведения экскурсии;
- тему экскурсии;
- примерное количество экскурсантов;
- стоимость услуги.

Потребитель услуги оставляет свой контактный телефон.

16.4. В день проведения экскурсии старший экскурсионной группы приобретает в кассе музея входные билеты и экскурсионную путевку, которые являются основанием и формой отчетности при проведении экскурсии.

16.5. Лица, сопровождающие группу экскурсантов (не более 2-х лиц) допускаются в музей без оплаты.

16.6. Экскурсионные группы, имеющие основания для бесплатного посещения музея (военнослужащие, инвалиды и пр.), осуществляют заказ на экскурсионное обслуживание в письменном виде. В письме-заявке указывается:

- основание для проведения бесплатной экскурсии;
- тема экскурсии;
- примерное количество экскурсантов;
- контактный телефон.

16.7. Индивидуальную экскурсию можно заказать предварительно (обратившись лично, по электронной почте или по телефону) или непосредственно при индивидуальном посещении музея (при наличии свободного экскурсовода).

17. Организация и проведение выставок

17.1. Темы и сроки выставок, проводимых музеем, устанавливаются в соответствии с перспективным планом работы музея, утвержденным начальником Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха.

17.2. Отношения между музеем и участниками выставки оформляются договором.

17.3. Стоимость входного билета на выставку утверждается приказом директора музея, в соответствии с Перечнем услуг музея, утвержденным Постановлением Главы администрации городского округа Балашиха.

18. Организация и проведение массовых мероприятий (научно-просветительских конференций, круглых столов, краеведческих чтений, лекций, тематических вечеров)

18.1. Темы и сроки массовых мероприятий, проводимых музеем, устанавливаются в соответствии с перспективным планом работы музея.

18.2. Лицами, ответственными за организацию и проведение массовых мероприятий являются директор музея, заведующий отделом экскурсионно-массовой работой и ученый секретарь.

18.3. Участники мероприятия приглашаются (в устной или письменной форме) и информируются ответственным сотрудником музея о месте, времени и теме мероприятия.

19. Организация и проведение конкурсов и викторин

19.1. Темы и сроки проведения конкурсов и викторин устанавливаются в соответствии с перспективным планом работы музея.

19.2. Положения о проведении конкурсов и викторин разрабатываются ученым секретарем музея, обсуждаются на научно-методическом совете музея и утверждаются начальником Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха.

19.3. Подведение итогов и награждение победителей осуществляется в соответствии с Положением о конкурсе (викторине).

20. Информационно-справочное обслуживание потребителей услуги

20.1. Основанием для предоставления информационно-справочного обслуживания может явиться устный запрос (лично или по телефону) или письменный (бумажный или электронный).

20.2. При письменном обращении ответ предоставляется в течение 5 рабочих дней.

20.3. Ответственными лицами за предоставление информационно-справочных материалов являются: ученый секретарь, научный сотрудник.

20.4. Ознакомление с информационно-справочными материалами происходит в служебных помещениях музея.

20.5. График предоставления информационно-справочных материалов - в часы работы Музея.

21. Работа с детско-юношеской аудиторией по музейным образовательным программам

21.1. Ответственными за работу с детско-юношеской аудиторией по музейным образовательным программам являются ученый секретарь и научный сотрудник.

21.2. Предварительную информацию о музейных образовательных программах можно получить непосредственно в музее, а также на Интернет-сайте музея.

21.3. Ответственное лицо и потребитель услуги оговаривают форму, сроки получения услуги, примерное количество слушателей. Потребитель услуги оставляет контактный телефон.

21.4. Оплата лекций и занятий производится непосредственно в музее при получении услуги.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента предоставления муниципальной услуги

22. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги

22.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется сотрудниками Музея, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги и директором Музея.

22.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами Управления культуры проверок соблюдения и исполнения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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

23.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

1) проведения плановых проверок;

2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) сотрудников Музея, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

23.2. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

23.3. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) сотрудников Музея, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

24. Ответственность муниципальных служащих органов местного самоуправления и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

24.1. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента, виновные сотрудники Музея, несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

24.2. Персональная ответственность сотрудников Музея закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Московской области.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

25. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

25.1. Получатели услуги имеют право на обжалование действий, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

25.2. Получатели услуги имеют права обратиться с жалобой устно или направить письменную жалобу на имя директора музея по адресу: 143907, Московская область, город Балашиха, проспект Ленина, дом 53, телефон 8(495)529-02-13 или на имя начальника Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха по адресу: 143912, Московская область, город Балашиха, шоссе Энтузиастов, дом 7/1, телефон 8(495)521-28-68, 521-63-09.

25.3. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. При необходимости проведения специальной проверки срок рассмотрения жалобы может быть продлен директором музея, либо начальником Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется письменно, с указанием причин продления.

25.4. Письменная жалоба должна содержать:

- фамилию, имя, отчество заявителя, контактный телефон, почтовый или электронный адрес;
- должность, фамилию, имя, отчество сотрудника (при наличии информации), действие которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия или решения;
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

25.5. Жалоба подписывается подавшим ее заявителем, указывается дата подачи жалобы.

26. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения

26.1. Жалобы заявителей не рассматриваются в следующих случаях:

- отсутствия сведений о заявителе, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчества), почтового адреса, по которому должен быть отправлен ответ;
- при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст жалобы не поддается прочтению.

27. Результат рассмотрения жалобы

27.1. По результатам рассмотрения жалобы руководителем музея, либо начальником Управления культуры Администрации Городского округа Балашиха принимается решение об удовлетворении (признание неправомерным действий, решений), либо об отказе в удовлетворении жалобы.

27.2. Заявителю направляется письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы.

27.3. Сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, направляется заявителю в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

28. Порядок обжалования решения по жалобе

28.1. Заявители вправе обжаловать действия и решения осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги в суде, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

**Справочная информация
о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной
почты учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.**

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городского округа Балашиха
«Историко-краеведческий музей».

График работы:

Сентябрь – май:

Понедельник:	с 10:00 до 18:00
Вторник:	с 10:00 до 18:00
Среда	с 10:00 до 18:00
Четверг:	с 10:00 до 18:00
Пятница:	с 10:00 до 18:00
Суббота	с 10:00 до 17:00
Воскресенье:	с 10:00 до 17:00

Июнь – август:

Понедельник:	выходной день
Вторник:	с 10:00 до 18:00
Среда	с 10:00 до 18:00
Четверг:	с 10:00 до 18:00
Пятница:	с 10:00 до 18:00
Суббота	с 10:00 до 17:00
Воскресенье:	выходной день

Почтовый адрес: 143907, Московская область, город Балашиха, Проспект Ленина, дом 53

Контактные телефоны: 8(495)529-02-13.

Официальный сайт музея в сети интернет: <http://www.ikmb.ru>

Адрес электронной почты музея: museum-1968@mail.ru.

БЛОК-СХЕМА

