



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ГОРОД ГУСЬ-ХРУСТАЛЬНЫЙ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Г Л А В Ы

02.07.2013

№ 472

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Публикация музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме» на территории муниципального образования город Гусь-Хрустальный

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением главы муниципального образования город Гусь-Хрустальный от 31.08.2011 № 541 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании город Гусь-Хрустальный», на основании Устава муниципального образования город Гусь-Хрустальный п о с т а н о в л я ю :

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Публикация музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме» на территории муниципального образования город Гусь-Хрустальный, согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

И.о. главы города

Т.В.Михеева

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Публикация музейных предметов, музейных коллекций путем публичного
показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других
видах носителей, в том числе в виртуальном режиме»
на территории муниципального образования город Гусь-Хрустальный**

1. Общие положения

Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Публикация музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме» (далее – Регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества и эффективности музейного обслуживания населения на территории муниципального образования город Гусь-Хрустальный .

Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается физическим и юридическим лицам.

2. Стандарт оказания муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги: Публикация музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме.

2.2. Непосредственное оказание муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гусь-Хрустальный историко-художественный музей» (МБУК «ГХИХМ») – далее Историко–художественный музей:

Историко–художественный музей:

Почтовый адрес – 601500, Владимирская область, г. Гусь-Хрустальный, ул. Калинина, д.2;

Юридический адрес 601500, Владимирская область, г. Гусь-Хрустальный, ул. Калинина, д.2;

2.3. Результат оказания муниципальной услуги

Результатом признаётся собственная деятельность Учреждения, выраженная в организации работ:

- по формированию и учету музейного фонда;

- по хранению, изучению и обеспечению сохранности музейного фонда;
- по проведению выставок, конференций и иных мероприятий;
- научно-исследовательской;
- методической.

Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- индивидуальное посещение стационарных экспозиций, передвижных и других временных выставок;
- экскурсионное и лекционное обслуживание посетителей;
- демонстрация музейных предметов через Интернет;
- публикация музейных предметов и музейных коллекций в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей;

Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги).

- подготовка и проведение тематических и культурно-просветительских мероприятий (образовательных программ, занятий и др.);
- популяризация деятельности музея и музейных коллекций в средствах массовой информации

Доступ посетителей к музейному фонду обеспечивается предложением в следующих формах: индивидуальные и экскурсионные посещения, лекции, массовые мероприятия, информационно-справочные и другие виды обслуживания,

2.4. Сроки оказания муниципальной услуги:

Предоставление услуги производится стационарно не менее пяти дней в неделю (понедельник – суббота), часы работы с 10.00 до 17.00; суббота с 10.00 до 16.00 без перерыва на обед, с учётом праздничных дней, установленных действующим законодательством.

Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 45 минут, количество экскурсантов в группе должно составлять не менее 10 человек.

Индивидуальное посещение проводится в течение рабочего дня музея в соответствии с его графиком работы и не подразумевает экскурсионного обслуживания.

2.5. Правовые основания для оказания муниципальной услуги

Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации, часть 4 от 24.11.2006;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 26 мая 1996 г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации»;
- Приказом Министерства культуры СССР от 17 июля 1985 г. № 290 «Об

утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

- Приказом Минкультуры России от 18 января 2007 г. № 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»

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 г. № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»

- постановлением главы муниципального образования город Гусь-Хрустальный от 20.12.2012 г. № 928 «Об утверждении базового перечня государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на территории муниципального образования город Гусь-Хрустальный»;

- постановлением главы муниципального образования город Гусь-Хрустальный от 15.03.2011 № 131 «Об утверждении требований к качеству муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры и муниципальными образовательными учреждениями в сфере культуры юридическим и физическим лицам»;

- Уставом МБУК «Гусь-Хрустальный историко-художественный музей»;

- Настоящим регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и подлежащих предоставлению.

Для получения муниципальной услуги при групповом посещении, а также юридическими лицами необходимо предоставить заявку в Учреждение.

Вход в Учреждение для получения муниципальной услуги на платной основе возможен при наличии следующих документов:

билет в Учреждение, приобретенный в кассе Учреждения;

документ, удостоверяющий право заявителя муниципальной услуги на льготы, действующие на момент посещения Учреждения, в случае, когда заявитель имеет право на посещение Учреждения на льготных основаниях (предоставляется лично заявителем или уполномоченным лицом при посещении Учреждения).

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении

государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

- отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6. настоящего Административного регламента или предоставление документов не в полном объеме;

- отсутствие линии контроля на билете.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- пребывание Получателя муниципальной услуги (далее - Посетитель) в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- отсутствие билета (пригласительного билета), дающего право на получение услуги в день обращения (за исключением льготной категории посетителей, имеющих право на бесплатное посещение);

- обращение с целью получения услуги в дни и часы, когда музей закрыт для посещения;

- отсутствие запрашиваемых сведений в музее,

- неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций;

- документально зафиксированные факты нарушения правил пользования, повлекшие за собой порчу экспонатов или оборудования;

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

- отсутствие билетов в билетной кассе.

2.10. Муниципальная услуга оказывается на бесплатной, частично-платной и платной основе. Цены на входные билеты на основании статьи 52 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) устанавливаются приказами руководителя учреждения.

Освобождены от взимания входной платы следующие категории посетителей:

- участники и инвалиды Великой Отечественной войны;

- солдаты, сержанты и старшины срочной службы Российских Вооруженных Сил;

- дети-сироты

- воины-интернационалисты;

- сотрудники всех музеев.

Право на бесплатное посещение музеев каждая третья среда месяца имеют лица, не достигшие 18 лет, дети многодетных и патронатных семей, студенты высших учебных заведений очной формы обучения.

2.11. Время ожидания начала экскурсии Посетителем, приобретшим билет на посещение музея, не должно превышать 15 минут.

2.12. Учреждение, оказывающее услугу, предоставляет Посетителю возможность заказа экскурсионного обслуживания, проведения тематических культурно-просветительских мероприятий по телефону.

Информация о телефонах, по которым заказывается услуга, представляется на информационных стендах учреждения, в сети Интернет и в средствах массовой информации.

2.13. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга и информационным стендам.

Здания, в которых предоставляется Услуга, оборудованы входом, обеспечивающим свободный доступ людей в помещение.

Входы в здания оборудованы вывесками с наименованием учреждения и графиком работы.

Помещения музея должны отвечать требованиям государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов и требованиям пожарной безопасности.

Экспозиционно-выставочные помещения должны иметь достаточную площадь, соответствующую нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оборудованы для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами вневедомственной охраны и средствами пожарной безопасности.

Музей должен быть обеспечен площадями для хранения музейного фонда. В музее должны быть помещения фондохранилища, помещения для размещения отделов, экспозиций и выставок, помещения для проведения конференций и семинаров.

Информационные стенды с информацией о правилах предоставления муниципальной услуги, должны размещаться на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках и призваны обеспечивать посетителя исчерпывающей информацией.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

степень удовлетворенности заявителей ее качеством, полнотой и доступностью;

полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

полнота, достоверность и доступность информации об учреждении и предоставляемой им муниципальной услуге.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

Перечень процедур, выполнение которых необходимо для оказания услуги.

3.1. Состав муниципальной услуги.

Музей представляет Посетителям спектр музейных и информационных услуг

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- Экскурсионное и индивидуальное музейное обслуживание
- Проведение культурно-массовых, просветительных и научных мероприятий
- Справочное и информационное обслуживание

3.2. Описание последовательности действий административных процедур

3.2.1. Экскурсионное и индивидуальное музейное обслуживание

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является:

Обращение граждан (групп лиц) за получением услуг в форме экскурсионного и индивидуального музейного обслуживания.

Перечень входящих документов:

Билет на посещение музея

Порядок осуществления административной процедуры:

Для одиночных посетителей и групп посетителей до 10 человек предлагается индивидуальный осмотр музея, в этом случае - он (они) сразу же после покупки билета приступает к осмотру экспозиций.

Если группа посетителей (не менее 10 человек) выбрала осмотр музея в сопровождении экскурсовода, то в течение 15 минут группа ожидает экскурсовода, а затем осматривает весь музей в его сопровождении.

По окончании осмотра посетитель может задать свои вопросы экскурсоводу, смотрителю залов или сотрудникам музея.

Результаты выполнения процедуры:

Проведение экскурсий

Предоставление доступа к музейным фондам

Ответственный исполнитель за выполнение процедуры:

Сотрудники МБУК «Гусь-Хрустальный историко-художественный музей»

Срок выполнения процедуры:

Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет - 45 минут

3.2.2. Проведение культурно-массовых, просветительных и научных мероприятий

Порядок осуществления административной процедуры:

Если мероприятие проходит в форме презентации выставки, литературно-музыкального вечера и т.д., то смотрители залов или музейные сотрудники провожают посетителя до зала, в котором проходит мероприятие.

Если мероприятие проходит в форме конкурса, фестиваля, научных чтений или конференций, то в фойе музея посетителей регистрируют и также провожают до зала, в котором проходит мероприятие.

Если любое из вышеперечисленных мероприятий платное, то посетитель оплачивает стоимость входного билета (может отличаться от стоимости билета в музей) и проходит в сопровождении сотрудника музея до зала, в котором проходит мероприятие.

Результаты выполнения процедуры:

Проведение презентация выставки, книги

Проведение научных чтений

Проведение конференций

Ответственный исполнитель за выполнение процедуры:

Сотрудники МБУК «Гусь-Хрустальный историко-художественный музей»

Срок выполнения процедуры:

Регламент проведения культурно-массовых, просветительных и научных мероприятий устанавливается нормативными документами о порядке проведения соответствующего мероприятия

3.2.3.Справочное и информационное обслуживание

Порядок осуществления административной процедуры:

Если музей располагает нужной посетителю информацией, то посетитель договаривается с сотрудниками музея о возможностях и сроках ее получения и знакомится с прейскурантом музея на выполнение данной работы.

Затем посетитель либо самостоятельно работает с предоставленной информацией, либо сотрудник музея подбирает, систематизирует и анализирует нужную посетителю информацию.

По окончании работы посетитель оплачивает стоимость справочно-информационного обслуживания согласно прейскуранту.

При письменном обращении о нужной посетителю информации, если таковой музей располагает, возможно предоставление информации в письменном виде посредством услуг почтовой связи.

Результаты выполнения процедуры:

Справочная информация

Ответственный исполнитель за выполнение процедуры:

Сотрудники МБУК «Гусь-Хрустальный историко-художественный музей»

Срок выполнения процедуры:

Ответ на запрос информации должен быть подготовлен в течение 10 дней со дня поступления запроса.

3.3. Информирование о порядке оказания муниципальной услуги

Информирование Посетителей о порядке оказания муниципальной услуги осуществляется работниками музея в ходе личного обращения Посетителей, с использованием средств телефонной связи, изданий информационных материалов, размещения информации на стендах.

3.4. Требования к порядку выполнения административных процедур:

Требования к порядку выполнения административных процедур заключаются в следующем:

- Доступ посетителей к музейным фондам и музейным коллекциям, находящимся в экспозиционных залах, может осуществляться самостоятельно в сопровождение экскурсовода или смотрителя музейного.
- При ответах на телефонные звонки и устные обращения посетителей специалисты музея в корректной форме информируют посетителей по их запросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании музея, фамилии, имени и отчества специалиста, принявшего телефонный звонок.
- При невозможности специалиста музея, принявшего звонок посетителя,

самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому специалисту или же посетителю должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

- При поступлении письменных запросов готовится информационное письмо, в котором в четкой и понятной форме содержатся ответы на поставленные вопросы. В нем должны быть указаны фамилия, имя и отчества, номер телефона исполнителя. Ответ может направляться в письменном либо электронном виде в зависимости от способа обращения посетителя или по его желанию.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением административного регламента и иных нормативных правовых актов, а также за принятием решений специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется директором МБУК «ГХИХМ»

4.2. Контроль за исполнением административного регламента включает в себя:

- проведение проверок;
- выявление и устранение нарушения порядка и сроков предоставления муниципальной услуги;
- рассмотрение, принятие решений;
- подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3. МКУ «Комитет по культуре г. Гусь-Хрустальный» осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги путем проведения проверок полноты и качества исполнения административного регламента МБУК «Гусь-Хрустальный историко-художественный музей» и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Проверки полноты и качества оказания муниципальной услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки).

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений порядка предоставления муниципальной услуги, может быть принято решение о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством.

4.4. Специалисты, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры и за решения, принимаемые в ходе исполнения административного регламента.

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

Директор несет персональную ответственность за реализацию положений

настоящего административного регламента в МБУК «Гусь-Хрустальный историко-художественный музей».

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

5.1.1. Получатели услуги имеют право обжаловать действия или бездействия должностных лиц учреждения, а также сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении или нарушении правил служебного поведения должностными лицами учреждения в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.1.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного регламента.

5.1.3. Получатели услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу.

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме. Прием осуществляет должностное лицо - директор учреждения. Получатели муниципальной услуги могут направить свое обращение с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет - на официальный адрес электронной почты учреждения, МКУ «Комитет по культуре г. Гусь-Хрустальный», администрации муниципального образования город Гусь-Хрустальный.

5.1.4. Обращение (жалоба) в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- сведения о способе информирования получателя услуги, о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Дополнительно указываются:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);
- обстоятельства, на основании которых получатель услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- требования о признании незаконными действия (бездействия).

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

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

Жалоба подписывается подавшим ее получателем услуги. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.1.5. Перечень оснований для отказа либо для приостановления рассмотрения обращения:

- отсутствие сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица);
- отсутствие подписи заявителя;
- если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

5.1.6. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения заявителя лично или письменно в адрес учреждения, МКУ «Комитет по культуре г. Гусь-Хрустальный».

5.1.7. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае если учреждение, МКУ «Комитет по культуре г. Гусь-Хрустальный» располагает этой информацией и документами.

5.1.8. Заявитель вправе адресовать заявление (жалобу, претензию) в вышестоящие органы: первому заместителю главы администрации муниципального образования город Гусь-Хрустальный, главе администрации муниципального образования город Гусь-Хрустальный, по адресу указанному в Приложении. Срок рассмотрения заявления (жалобы, претензии) должностными лицами администрации муниципального образования город Гусь-Хрустальный не должен превышать 15 дней с момента получения обращения.

5.1.9. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований получателя услуги о признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю. При обращении заявителей с жалобой в письменной форме, срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней с момента получения обращения

5.1.10. Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

Режим предоставления муниципальной услуги «Публикация музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме»

	Режим работы	Выходные
МБУК «Гусь-Хрустальный историко-художественный музей»	Понедельник - суббота 10.00-17.00	воскресенье

Санитарные дни: третий вторник каждого месяца.

Места предоставления муниципальной услуги «Публикация музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей, в том числе в виртуальном режиме»

Исполнитель – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гусь-Хрустальный историко-художественный музей».

Почтовый адрес – 601501, Владимирская область, г. Гусь-Хрустальный, ул.Калинина,2

	Адрес	Телефон	E-mail
МБУК «Гусь-Хрустальный историко-художественный музей».	Ул.Калинина,2	3-05-39	mukghim@yandex.ru

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

