

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к постановлению
Администрации района
от 18.06.2012 № 554

**Административный регламент
муниципального бюджетного учреждения культуры «Чарышский
районный краеведческий музей» Чарышского района Алтайского края
по предоставлению муниципальной услуги по организации
музейного обслуживания населения Чарышского района**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент муниципальной услуги по организации музейного обслуживания населения Чарышского района разработан в целях создания условий для эффективного использования средств бюджета и внебюджетных источников, повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для ее получения.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Чарышский районный краеведческий музей» Чарышского района Алтайского края (далее – Музей). Исполнителем муниципальной услуги является Музей. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий по организации музейного обслуживания (выставок, экспозиций, индивидуальных посещений, экскурсий и лекций, культурно-досуговых мероприятий, научных, информационно-справочных и методических консультаций, комплектование музейного фонда и его сохранение и др.).

2. Нормативно- правовое регулирование предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральным законом от 25 июня 2002 года №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

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

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

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 №179 «Об утверждении положений о музейном фонде Российской Федерации, о государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.12.2009 № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;

- Уставом муниципального образования Чарышский район Алтайского края;

- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Чарышский районный краеведческий музей» Чарышского района Алтайского края.

2.1. Административный регламент распространяется на Музей.

Юридическим фактом, с которого начинается предоставление муниципальной услуги, является обращение посетителя или группы посетителей к сотруднику или директору Музея о предоставлении экскурсионного и индивидуального музейного обслуживания, обеспечении доступа к музейному собранию в форме культурно - досуговых, научных мероприятий.

- Потребителями муниципальной услуги являются граждане и организации всех организационно-правовых форм, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации.

- Все жители Чарышского района, а также иные граждане, имеют право доступа в Музей в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в графике работы Музея.

- Муниципальная услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в размере, установленном локальными актами муниципального учреждения Музея в соответствии с действующим законодательством.

- Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейные коллекции;

- расширение контингента посетителей Музея, совершенствование методов работы с различными социально- возрастными и образовательными группами;
- популяризация памятников истории и культуры (экскурсии, лекции, консультации, рефераты, курсовые и дипломные работы);
- выявление и собирание музейных предметов и коллекций;
- сохранение, изучение и публикация музейного фонда;
- формирование научного архива по истории Чарышского района.

Сведения о предоставлении муниципальной услуги фиксируются в бланках первичной отчетности.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной услуги

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования. Адрес электронной справочной почты Администрации Чарышского района admcharjsh @yandex.ru.
- посредством размещения на информационно-справочном портале Администрации Чарышского района в сети Интернет. Адрес информационно-справочного портала Администрации Чарышского района www.charjshadm.ru.
- посредством публикаций в средствах массовой информации, размещения на информационных стендах в музее.

2.2. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудником и директором Музея, предоставляющих муниципальную услугу.

2.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц директор и сотрудник Музея информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании музея, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.4. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован на директора Музея, или же обратившемуся гражданину

должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.5. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются сотрудником и директором Музея 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 данный момент, так и планируемых.

-Правила посещения музеев.

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

2.6. Муниципальная услуга предоставляется по адресу: 658170 Алтайский край, село Чарышское, улица Партизанская 45, муниципальное бюджетное учреждение культуры «Чарышский районный краеведческий музей» Чарышского района Алтайского края.

Контактный телефон (телефон для справок): 8(385 74) 22-6-38.

2.7. График работы:

понедельник – пятница – с 9.00 до 17.00;

суббота – воскресенье – выходной день;

перерыв на обед – с 13.00 до 14.00;

в предпраздничные дни – с 9.00 до 16.00.

2.8. В зависимости от пожеланий пользователей муниципальной услуги и режима работы музея, муниципальная услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный пользователем муниципальной услуги по согласованию с директором Музея.

2.9. В предоставлении музейной услуги может быть отказано в случае:

-несвоевременной подачи заявки на экскурсию или участие в культурно-массовом мероприятии;

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;

- нарушение правил пользования музеем;
- причинение ущерба музею;
- возникновения обстоятельств непреодолимой силы;
- нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;
- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги потребитель муниципальной услуги может обжаловать в Администрации Чарышского района по адресу: с. Чарышское, ул. Центральная 20, или в суде.

III. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

3.1. Музей должен быть расположен в специально предназначенном или приспособленном здании, доступном для населения и оснащенном телефонной связью.

3.2. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. Центральный вход в здание Музея должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской). Служебные помещения сотрудников Музея снабжаются табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества, должности соответствующего лица, часы приема посетителей.

3.3. 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.

3.4. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994 №736 нормам охраны труда. Рабочие места сотрудника и директора Музея, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание

муниципальной услуги; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

3.5. Требования к экспозиционным и выставочным залам:

- выразительная художественная форма подачи всей экспозиции и отдельных материалов в соответствии со структурой и тематико-экспозиционным планом;

- создание комфортных условий для посетителей: продуманные маршруты движения, качественное освещение, возможность, как индивидуального осмотра, так и в составе экскурсионных групп, учет интересов разных категорий посетителей;

- эстетическое оформление экспозиций;

- меры по сохранности от преждевременного изнашивания и повреждения экспонатов: освещение, температурно-влажный режим, меры охраны от хищений и возгорания.

3.6. При проведении экскурсий и массовых мероприятий в помещении Музея должны соблюдаться следующие требования:

- в зимнее время подходы к зданию должны быть очищены от снега и льда;

- в помещении Музея должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи участникам экскурсии или мероприятия. Медикаменты в аптечке должны быть годными к использованию;

- сотрудники Музея обязаны отвечать на вопросы посетителей по существу;

- в помещении Музея в момент проведения экскурсий и мероприятий, двери основного входа не должны быть заперты на замки. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями;

- здание Музея должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения, а также обеспечено услугами вневедомственной охраны;

3.7. Хранение фондов Музея должно обеспечить их сохранность от хищений, предотвратить возможные повреждения и разрушения музейных предметов и создать наиболее благоприятные условия для использования коллекций в работе музея.

Основные условия обеспечения правильного хранения музейных фондов:

- помещения Музея должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на сохранность музейных предметов и качество предоставляемых услуг: повышенной или пониженной температуры и влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д. Отопительная и вентиляционная системы Музея должны находиться в хорошем техническом состоянии. Электропроводка в здании Музея должна быть установлена по всем правилам и нормам, безопасна в противопожарном отношении;

-Музей должен быть оснащен специальным оборудованием, современной аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, обеспечивающими надлежащие условия хранения музейных коллекций;

3.8. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов:

- билет в Музей государственного образца, приобретенный в кассе 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 Положением о платных услугах, утверждённым учредителем.

IV. Административные процедуры.

4.1. Прием и регистрация пользователей:

4.1. Основанием для начала административного действия является обращение пользователя в Музей.

Ответственным за предоставление услуги является директор Музея.

4.2.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.

4.3.Музей предоставляет музейную услугу 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.
- 5) комплектование музейного фонда и его сохранение.

4.4. 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 форм музейного, экскурсионного обслуживания, досуговой деятельности;

-внедрение компьютеризации в организацию музейного обслуживания;

-организации совместной работы с научными и образовательными учреждениями.

4.5.Экспонирование и выставочная работа музея 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.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставившихся

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 специалистом, доступным языком и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации. Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций по освещенности и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а так же по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

Результатом действий является посещение пользователями экспозиций, передвижных и стационарных выставок (тематических, фондовых, отчетных), мероприятий.

4.6. Предоставление муниципальной услуги по организации экскурсионного обслуживания включает следующие процедуры:

- сотрудник Музея, ответственный за экскурсионное обслуживание посетителей, разрабатывает новые темы экскурсий, составляет методические документации к экскурсиям;

- сотрудники Музея принимают заявки от посетителей либо при непосредственном обращении руководителя группы, либо по телефону. Сотрудник, принимающий заявку, уточняет количество экскурсантов в группе, дату и время посещения, продолжительность экскурсии, тему;

- сотрудник, осуществляющий экскурсионное обслуживание посетителей проводит экскурсию по заявленной теме и проставляет количественную отметку о проведении экскурсии в журнале учета посетителей.

4.7. Предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных и информационных запросов:

- сотрудник принимает запрос, уточняет тему и хронологические рамки, целевое назначение информации. Выполняет запрос письменно или устно, предоставляет информацию посетителю;

- сотрудник консультирует по написанию докладов: как правильно выбрать тему работы, подобрать литературу и источники, выстроить план и организовать композицию изложения, как цитировать источники и пользоваться принятой системой сокращений и ссылок, как оформить печатный текст и подготовиться к защите.

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

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.

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.

4.9. Музейное обслуживание предоставляется посетителям за счет муниципального бюджета, за счет потребителей на платной основе (приобретение билета на посещение Музея), на бесплатной основе (за счет льгот).

- Платные услуги оказываются в соответствии с порядком оказания платных услуг, предусмотренных Уставом Музея и Положением о платных услугах Музея, утвержденным учредителем.

- Выдача пользователю билета – документа, дающего право посещения Музея (для физических лиц), либо выдача экскурсионной путевки – для организаций и юридических лиц. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в Музей.

- 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).

Музей оказывает бесплатную услугу, устанавливает льготы для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, членов многодетных семей, ветеранов и других категорий населения в соответствии с действующим законодательством.

У. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной

5.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистом, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

5.2. Персональная ответственность директора Музея и специалиста закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5.3. 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 и по электронной почте комитета по культуре, спорту и делам молодежи Администрации Чарышского района Алтайского края kyltyra.char20@mail.ru

VI. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции (предоставления муниципальной услуги).

6.1. В части досудебного обжалования:

6.1.1 Пользователь вправе заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, нарушении срока, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламента лично, по телефону, по почте и по электронной почте Музея. Рассмотрение обращений осуществляется в порядке предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.1.2. Предметом обжалования могут быть действия (бездействия) и решения; нарушающие права и свободы пользователя.

6.1.3 Вышестоящие в порядке подчиненности орган, объединение, должностное лицо обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если пользователю в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд.

6.2. В части судебного обжалования:

6.2.1. Каждый пользователь вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (решениями) государственных органов, учреждений, предприятий и их объединений. Общественных объединений или должностных лиц, государственных служащих нарушены его права и свободы.

6.2.2. Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки:

Три месяца со дня, когда пользователю стало известно о нарушении его прав;

Один месяц со дня получения пользователем письменного уведомления об отказе вышестоящего органа, объединения, должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы. Если пользователем не был получен от нее письменный ответ.