

Административный регламент

Муниципального казенного учреждения культуры
«Дом – музей поэта В.Ф. Бокова»
по предоставлению муниципальной услуги:
«Обслуживание посетителей музея и обеспечения
доступа к музейным предметам и музейным
коллекциям».

2014 год

I. Общие положения

1. Наименование муниципальной услуги: «Услуга по обслуживанию посетителей музея и обеспечения доступа к музейным предметам и музейным коллекциям».

1.1. Настоящий административный регламент (далее - регламент) разработан в целях улучшения качества и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий по обслуживанию посетителей музея (далее – муниципальная услуга).

2. Муниципальная услуга включает:

- предоставление заявителям доступа к экспозициям и выставке музея;
- организацию экскурсионного и лекционного обслуживания;
- проведение музейных массовых мероприятий;
- информационно – справочное обслуживание заявителей муниципальной услуги;
- прочие услуги.

3. Наименование муниципального казенного учреждения предоставляющего муниципальную услугу:

3.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным казенным учреждением культуры «Дом – музей поэта В.Ф. Бокова» (далее - музей), в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет Администрация муниципального образования городского поселения Богородское.

4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-ФЗ «О защите прав потребителей»;
- Федеральным Законом от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в российской Федерации» (в ред. ФЗ от 10.01.2003 г. №15-ФЗ);
- Федеральным законом от 21.12.1994 г. №69-ФЗ « О пожарной безопасности»;
- Правилами пожарной безопасности для учреждения культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действия приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 г. № 736);
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 г. № 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 8 декабря 2009 года № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;
- Уставом музея (Постановление Администрации муниципального образования городского поселения Богородское от 20.10.2011 № 586/1);
- Прейскурантом цен на платные услуги.

5. Результат предоставления муниципальной услуги

Музей осуществляет обслуживание посетителей музея (далее – обслуживание посетителей) и обеспечивает доступ к музейным предметам и музейным коллекциям.

Заявителями (пользователями) муниципальной услуги 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.

5.1. Конечным результатом муниципальной услуги является:

- обеспечение заявителя публичного доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;
- посещение экспозиции, выставки, лекции, массовых мероприятий;
- выполнение плановых показателей музея: количество посетителей, экскурсий, лекций, доля платных услуг;
- осуществление просветительской и образовательной деятельности;
- учет мнений потребителей по предоставленной муниципальной услуге согласно книге отзывов и предложений, действующей в музее.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

1. Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной услуги.

1.1. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами и должностными лицами музея, исполняющими муниципальную услугу, в ходе личного приема, с использованием электронной, почтовой и телефонной связи ежедневно: **Понедельник – среда, пятница с 10 до 17.30; четверг с 11.00 до 20.30 (с 01.05.2014 по 30.09.2014)**, а также на официальных страницах сайта: **dombokova.ru**, с помощью информационных материалов, средств массовой информации.

Муниципальная услуга предоставляется по адресу: **Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом – музей поэта В.Ф. Бокова», Российская Федерация, 141321, Московская область, Сергиево - Посадский район, деревня Язвицы, д.16.**

Номера телефонов для справок: 8 (496) 54-53-298

Электронный адрес: director@dombokova.ru

1.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц должностные лица и специалисты музея, ответственные за данное направление деятельности музея, в соответствии с графиком работы, информирует обратившихся по интересующим вопросам. Ответственный сотрудник музея обязан принять все необходимые меры для дачи полного ответа на заданные вопросы.

2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.1. 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 должностным лицом музея.

2.2. Право пользования услугами наступает с момента оплаты входного билета или оплаты стоимости оказания услуги по безналичному расчету, получения бесплатного входного билета, мероприятия при наличии льготы и предоставлении необходимых подтверждающих документов.

3. Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги:

3.1. В предоставлении услуги может быть отказано в случае:

- отсутствие пропускных документов, установленного образца, подтверждающих право на получение муниципальной услуги;
- отсутствие в полном объеме необходимых подтверждающих документов для предоставления льготы на получение услуги (удостоверения инвалида 1 или 2-й группы, удостоверения участника ВОВ и т.д.);
- нарушение правил поведения в музее;
- нахождение заявителя в неадекватном состоянии;
- в случае чрезвычайных или непредвиденных ситуаций (отключение электричества, пожарная опасность и др.);
- причинение ущерба музею.

4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

4.1. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На здании, где предоставляется муниципальная услуга, установлена вывеска с наименованием музея и режимом работы.

4.2. Музей обеспечивает удобный и свободный подход посетителей к музейным предметам и музейным коллекциям.

4.3. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для учреждения культуры, нормам охраны труда, обеспечены запасными выходами и эвакуационными выходами (оконные проемы с решетками распашного типа).

4.4. Заявителю услуги предоставляется право посетить санитарные комнаты музея.

4.5. В помещения музея запрещено курить.

4.6. Работники музея, непосредственно связанные с обслуживанием посетителей музея имеют бейджики с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

5. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

5.1. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, без предоставления каких либо документов (если нет права на льготу).

5.2. Показателем качества муниципальных услуг является отсутствие жалоб на действие (бездействие) сотрудников музея и степень соответствия полученной услуги по запросу заявителя.

5.3. Информация о порядке предоставления услуги доводится до заявителей муниципальной услуги следующими способами:

- путем размещения на информационных стендах в помещении музея;
- должностными лицами при личном обращении с использованием средств телефонной связи, посредством письменных ответов должностными лицами музея на письменные обращения получателей муниципальной услуги, в том числе по электронной почте;
- посредством размещения на официальном Интернет – сайте музея;
- посредством размещения в средствах массовой информации.

5.4. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

5.5. Музей предоставляет:

- экскурсовода для обслуживания экскурсионной группы потребителей услуг;
- возможность лекционного обслуживания, посещения плановых музейных мероприятий;
- право оставить запись в книге отзывов.

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

1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

1.1. Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

1.2. Подача заявки на получение муниципальной услуги.

1.3. Приобретение (или получение) билета на предоставление муниципальной услуги.

1.4. Предоставление муниципальной услуги.

2. Описание административных процедур.

2.1. Обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

2.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является устное обращение заявителя, по электронной почте, заключение договора на предоставление услуги.

2.1.2. Обращение заявителя принимает ответственный специалист музея.

2.1.3. Заявитель может подать обращение: придя непосредственно в музей, по телефону, по электронной почте.

Обращение содержит суть заявки, примерную дату и время получения муниципальной услуги.

При обращении заявитель получает в устной форме, по электронной почте справочную информацию о содержании муниципальной услуги, прейскурант цен на платные услуги музея, порядке предоставления льгот на бесплатное посещение экспозиций музея отдельными лицами, правилами поведения в музее.

2.1.4. Решение принимается в соответствии с содержанием муниципальной услуги и графиком работы музея.

2.1.5. Результатом административной процедуры является ответ на обращение заявителя и прием заявки.

2.1.6. Обращения заявителя не фиксируются.

2.2. Приобретение (или получение) билета на предоставление муниципальной услуги.

2.3. Предоставление муниципальной услуги.

2.3.1. Муниципальную услугу предоставляет ответственный специалист музея согласно утвержденных директором музея нормативов, смотритель.

3. Перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги:

3.1. Билет в музей утвержденного образца, подтверждающий факт оплаты посещения музея, копия документа, подтверждающего оплату посещения по безналичному расчету.

Оплата муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Постановлением о входной плате в музей, утвержденным Главой муниципального образования городского поселения Богородское.

Выдача пользователю билета – документа, дающего право посещения музея (для физических лиц), **либо заключение договора** – для организаций и юридических лиц. Действительными являются только те билеты, которые приобретены у уполномоченного музеем лица. За покупку билета у посторонних лиц, администрация музея ответственности не несёт.

На основании входного билета заявитель имеет право:

- самостоятельно осматривать экспозиции и выставки – без ограничения времени, в пределах режима работы музея;
- воспользоваться экскурсионным и лекционным обслуживанием – от 45 минут до 1 часа 15 мин. Экскурсионная группа – не более 25 человек.
- посетить плановое музейное мероприятие;
- воспользоваться информационно – справочным обслуживанием – от 10 до 30 минут;
- производить фото- и видеосъемку (без вспышки) в экспозиционных залах за отдельную плату, установленную Постановлением Главы муниципального образования городского поселения Богородское.

3.2. Результатом административного действия является получение заявителем муниципальной услуги.

IV. Формы контроля над предоставлением муниципальной услуги

1. Порядок осуществления текущего контроля над соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдением обоснованности и правомерности действий должностных лиц музея, определенных административными процедурами, осуществляет директор музея.

Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав лиц, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги, рассмотрение и принятие решений, а также подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц музея.

Текущий контроль осуществляется в форме проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами музея, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Прослушивание администрацией музея лектора, экскурсовода во время проведения каждой новой экскурсии или лекции является одной из форм контроля над полнотой и качеством предоставляемой муниципальной услуги.

2. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица музея, уполномоченные принимать участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений, за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц музея закрепляется в их должностных инструкциях, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

3. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в музей индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы о нарушении ответственными должностными лицами,

предоставляющими муниципальную услугу, требований регламента, законов и иных правовых актов.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц музея нарушений положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны объединений граждан и организаций осуществляется в случае представления этими организациями интересов своих членов – граждан, являющихся заявителями при предоставлении муниципальной услуги, путем получения информации о наличии в действиях ответственных должностных лиц музея нарушений положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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

1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

В случае выявления нарушений прав заявителей муниципальной услуги в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц музея в досудебном (внесудебном) порядке.

При отказе в предоставлении муниципальной услуги заявитель имеет право обратиться с обращением, жалобой, заявлением к директору музея, Администрацию муниципального образования городского поселения Богородское, в Министерство культуры Московской области и обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

Действия (бездействия) должностного лица могут быть обжалованы в досудебном порядке. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении внутренней проверки), директор музея вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив заявителя о продлении срока его рассмотрения.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься локальные акты, которые не могут противоречить положениям настоящего административного регламента.

2. Предмет досудебного (внесудебного) порядка обжалования.

Заявитель имеет право обратиться с жалобой в соответствии с действующим законодательством, в следующих случаях:

- нарушение порядка принятия запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение порядка предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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

3.1. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не дается.

3.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщено заявителю, направившего обращение, о недопустимости злоупотребление правом.

3.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в музей.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) которые обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного

телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для основания и рассмотрения жалобы (претензии).

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), если иное не предусмотрено законом.

6. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

При отказе в предоставлении муниципальной услуги заявитель имеет право обратиться с обращением, жалобой, заявлением:

- к директору музея;
- в Администрацию муниципального образования городского поселения Богородское;
- в Министерство культуры Московской области.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

7. Сроки рассмотрение жалобы (претензии).

Жалоба, поступившая в музей, Администрацию муниципального образования городского поселения Богородское или в Министерство культуры Московской области, подлежит рассмотрению должностным лицом в течение 30 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа музея, должностного лица в приеме документов у заявителя в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применителен к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы директор музея, Администрация муниципального образования городского поселения Богородское или Министерство культуры Московской области, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления, в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратура.