

# **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

## **предоставления муниципальной услуги**

### **«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» Учреждениями подведомственными Управлению культуры и туризма, спорта и физической культуры администрации Южноуральского городского округа**

#### **I. Общие положения**

##### **Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» муниципальным учреждением «Городской краеведческий музей (далее - административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги по публичному показу музейных предметов и 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) сотрудников муниципальным учреждением «Городской краеведческий музей» (далее МУ «ГКМ»).

2. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги при осуществлении полномочий МУ «ГКМ».

##### **Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги**

3. Муниципальная услуга представляется юридическим лицам независимо от организационно-правовой формы и физическим лицам независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее - потребители). Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних.

##### **Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.**

4. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется работниками МУ «ГКМ».

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

6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги содержит следующее:

- наименование и почтовый адрес МУ «ГКМ»;
- справочный номер телефона МУ «ГКМ»;
- адрес официального сайта МУ «ГКМ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет), электронная почта МУ «ГКМ»;
- график работы МУ «ГКМ»;
- текст административного регламента;
- краткое описание и состав муниципальной услуги.

7. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещениях МУ «ГКМ», и на официальном сайте учреждения.

8. Справочная информация о месте нахождения МУ «ГКМ», и информация об ответственном за предоставление муниципальной услуги представлены в Приложении 1 к административному регламенту.

9. При общении с гражданами сотрудники МУ «ГКМ» обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства.

10. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги необходимо осуществлять с использованием официально-делового стиля речи.

## **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **Наименование муниципальной услуги**

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

### **Наименование учреждений, предоставляющих муниципальную услугу**

12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется МУ «ГКМ».

### **Состав муниципальной услуги**

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

- организация публичного показа музейных предметов и музейных коллекций;
- воспроизведение музейных предметов и музейных коллекций в печатных изданиях;
- представление музейных предметов и музейных коллекций на электронных и других видах носителей;
- организация просветительской и образовательной деятельности.
- проведение коллективных экскурсий, чтение лекций и проведение музейных занятий;
- предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам с показом музейных предметов и музейных коллекций;
- предоставление информации по истории и краеведению, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля МК «ГКМ»;
- проведение нестационарных выставок и экскурсий.

14. Проведение коллективных экскурсий, чтение лекций и проведение музейных занятий:

Основанием для начала действия по оказанию муниципальной услуги является личное обращение потребителя в МУ «ГКМ», либо поступление заявки по телефону, факсу, электронной почте. В течении 1 часа с момента получения заявки, специалист должен уведомить потребителя о дате и времени проведения коллективной экскурсии, лекции, музейного занятия. Экскурсионная группа должна составлять не менее 5 человек и не более 25 человек. Перед началом экскурсии группа должно ознакомиться с Правилами поведения в музее, размещенными на информационном стенде. Специалист (экскурсовод) должен давать ответы на все дополнительные вопросы потребителя, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов ( в пределах времени, отведённого на проведение экскурсии, и компетенции

музея). Потребителю предоставляется возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда потребителем был заявлен просмотр экспозиции, выставки с экскурсоводом. Каждому заявителю в экспозиционных залах предоставляется право производить фото и видеосъемку, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

Продолжительность экскурсии:

-для совершеннолетних посетителей – не менее 40 минут;

-для несовершеннолетних – не более 30 минут.

Результатом оказания Услуги является получение потребителем достоверной и исчерпывающей информации по тематике экскурсии, лекции, занятия, проведенной экскурсии экскурсовод вносит запись в журнал регистрации учёта индивидуальных и экскурсионных посещений.

15. Предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам, индивидуальным посетителям:

Потребитель вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать помещения МУ «ГКМ» для осмотра экспозиций. Персонал МУ «ГКМ», в том числе технический, обязан по существу отвечать на все вопросы потребителя, либо должен указать на тех сотрудников, которые могут помочь потребителям в решении вопросов. Продолжительность индивидуального посещения ограничивается графиком работы МУ «ГКМ».

Результатом предоставления Услуги является обеспечение публичного доступа к музейным ценностям.

16. Предоставление информации по истории и краеведению, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея:

Основанием для начала административного действия является поступление в музей письменного запроса потребителя:

-письма о предоставлении информации по истории и краеведению;

-письма об оказании методической помощи;

-письма о консультации по вопросам профиля музея.

Специалист МУ «ГКМ» регистрирует запрос и передаёт руководителю МУ «ГКМ». Максимальный срок исполнения действия – 10 минут. Должностное лицо, ответственное за выполнение – руководитель МУ «ГКМ». Руководитель в течении дня рассматривает запрос потребителя и передаёт на исполнение специалисту соответствующего профиля. Специалист соответствующего профиля рассматривает запрос потребителя и готовит пакет документов, материалов по запросу потребителя, при необходимости готовятся копии документов, и передаёт их потребителю. Максимальный срок исполнения действия – 30 дней.

По результатам работы с материалами фондов, оказания методической помощи, консультаций по вопросам профиля МУ «ГКМ» готовится заключение с приложением копий найденных материалов по запросу потребителя в 2-х экземплярах, один из которых передаётся потребителю.

### **Результат предоставления муниципальной услуги.**

17. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

-организация культурного досуга жителей и гостей Южноуральского городского округа посредством организации выставок, экскурсий;

- обеспечение публичного доступа к музейным ценностям;

- осуществление просветительской и образовательной деятельности.

- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, оформленный на бумажном носителе в соответствии с требованиями действующего законодательства.

18. Результаты отражаются в отчете, журналах работы учреждения, билеты.

## **Срок предоставления муниципальной услуги**

19. Муниципальная услуга предоставляется постоянно в течение года, согласно плану работы МУ «ГКМ».

Периодичность оказания муниципальной услуги:

- предоставление муниципальной услуги осуществляются в соответствии с графиком и перспективным планом работы МУ «ГКМ». В зависимости от пожеланий заявителей и режима работы МУ «ГКМ» и выставок, муниципальная услуга может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определённый срок, установленный заявителем по согласованию с должностным лицом МУ «ГКМ».

## **Правовые основания предоставления муниципальной услуги**

20. Предоставление муниципальной работы осуществляется в соответствии с:

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

- Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 № 3612-1;

- Федеральным законом от 27.07.2010 (в ред. от 23.07.2013) № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

- Федеральный закон "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" от 26.05.1996 N 54-ФЗ;

- Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области, Южноуральского городского округа.

- Уставом МУ «ГКМ»

## **Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги**

21. Для получения муниципальной услуги предоставляется билет (платный или бесплатный), договор.

## **Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

20. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- нарушение Правил посещения МУ «ГКМ».

## **Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги**

22. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно и платно.

## **Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

23. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны:

- соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам;

- быть обеспечены медицинской аптечкой для оказания доврачебной помощи;

- оснащены средствами пожаротушения и оповещения при возникновении ЧС;
- помещение должно быть оборудовано местами ожидания, туалетом, гардеробом.

24. При предоставлении Услуги должно быть не менее одного сотрудника, следящих за соблюдением общественного порядка, незамедлительно реагирующих на обращения потребителя, связанные с нарушением иными участниками общественного порядка, и обеспечивающих прекращение данных нарушений.

25. Вход в помещение должен обеспечивать свободный доступ потребителя, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами.

26. В помещениях МУ «ГКМ» должна быть размещена следующая информация:

- наименование органа;
- место нахождения и юридический адрес;
- режим работы;
- номера телефонов для справок;
- адрес официального сайта.

27. Помещения должны предусматривать места для ожидания, информирования потребителей.

28. В местах для информирования должен быть обеспечен доступ граждан для ознакомления с информацией в рабочее время.

29. Помещения оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

30. В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для пользователей.

### **Показатели доступности и качества муниципальных услуг (возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги)**

31. 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 предоставления муниципальной услуги в целом;
- соблюдение требований стандарта предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие жалоб на решения, действия (бездействие) работников МУ «ГКМ» в ходе предоставления муниципальной услуги;
- полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги
- проведение мероприятий на высоком организационно-художественном уровне.

### **III. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента предоставления муниципальной услуги**

#### **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**

32. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению

муниципальной услуги, осуществляется сотрудниками МУ «ГКМ» ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

33. 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.

#### **Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги**

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

- проведения плановых проверок;
- рассмотрения жалоб на действия (бездействие) работников МУ «ГКМ» ответственных за предоставление муниципальной услуги.

35. 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. 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.

36. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб потребителей на действия (бездействие) работников МУ «ГКМ» ответственных за предоставление муниципальной услуги.

#### **Ответственность сотрудников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

37. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента, виновные работники и руководители МУ «ГКМ» несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

38. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством публикации сведений о деятельности МУ «ГКМ» получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

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

**Право заявителя подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги**

39. Получатель имеют право на обжалование действий или бездействия работников МУ «ГКМ», а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

**Предмет жалобы**

- 40.Получатель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
  - требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, нормативными правовыми актами Южноуральского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
  - отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, нормативными правовыми актами Южноуральского городского округа;
  - за требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, нормативными правовыми актами Южноуральского городского округа;
  - отказ работников МУ «ГКМ» ответственных за предоставление муниципальной услуги.

**Органы местного самоуправления, уполномоченные на рассмотрение жалобы и должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

41.Органами местного самоуправления, уполномоченными на рассмотрение жалобы и должностными лицами, которым может быть направлена жалоба, являются Управление культуры, заместитель руководителя Администрации Южноуральского городского округа, к полномочиям которого относятся вопросы культуры.

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

42. Жалобы на решения, принятые руководителями МУ «ГКМ» рассматриваются непосредственно руководителем Управления культуры.

43. Жалоба может быть направлена в Управление культуры по почте, по электронной почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

44.Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, сотрудника МУ «ГКМ» предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которого 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) МУ «ГКМ» предоставляющего муниципальную услугу, сотрудника МУ «ГКМ» предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием МУ «ГКМ» предоставляющего муниципальную услугу, сотрудника МУ «ГКМ» предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

45. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

### **Сроки рассмотрения жалобы**

46. Жалоба, поступившая в МУ «ГКМ» подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

47. В случае обжалования отказа работника МУ «ГКМ» в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения

48. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

49. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

- если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе. В этом случае в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

### **Результат рассмотрения жалобы**

50. По результатам рассмотрения обращения жалобы Управление культуры принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги

документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

### **Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

51. Не позднее 1 дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной или электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

### **Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

52. Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

53. Информация и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы размещаются в МУ «ГКМ» на официальном сайте, а также может быть сообщена заявителю в устной и/или письменной форме.

### **Порядок обжалования решения по жалобе**

54. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящим должностным лицам.

55. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Управление культуры в установленном порядке незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

56. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

57. При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию:

- местонахождение Управления культуры;

- перечень номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению жалобы;

- местонахождение органов местного самоуправления, фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности их руководителей, а также должностных лиц, которым может быть направлена жалоба.

57. При подаче жалобы заинтересованное лицо вправе получить в Управлении культуры копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие), решение должностного лица. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

59. Информирование потребителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) работников МУ «ГКМ» осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.

Приложение No1 к административному  
регламенту предоставления муниципальной услуги  
«Организация и проведение мероприятий»

Справочная информация о месте нахождения учреждений и информация об  
ответственном за предоставление муниципальной услуги.

**- муниципальное бюджетное учреждение «Городской краеведческий музей»**

Почтовый адрес: 457040, г. Южноуральск, ул. Куйбышева 11

Часы работы: вт-пт с 9-00 до 18-00, суб-вс с 10-00 до 16-00, пн-выходной

Телефон для справок: 8(35134)4-23-36

E-mail: mu\_gkm@mail.ru

Должностные лица

- Поротикова Элеонора Николаевна, директор, т. 8(35134)4-23-36