

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги «Музейная деятельность»

Утвержден постановлением Администрации города Дубны Московской области № 990-ПГ от «16» декабря 2011г.

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги.

Предметом регулирования настоящего административного регламента предоставления муниципальной услуги является музейная деятельность.

1.2. Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги.

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – Заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

Адрес Администрации города Дубны Московской области:

Наименование: Отдел культуры Администрации города Дубны Московской области (каб. №405)

Адрес: ул. Академика Балдина, д.2

Контактный телефон: 8 (496) 218-05-05 доб. 379.

Режим работы: понедельник-пятница 9.00 – 18.00, перерыв на обед 13.00 – 14.00, суббота, воскресенье — выходные дни.

Адреса, телефоны, режим работы Муниципального автономного учреждения культуры «Музей археологии и краеведения г. Дубны Московской области»:

Наименование: Муниципальное автономное учреждение культуры «Музей археологии и краеведения города Дубны Московской области»

Адрес: ул. Моховая, д. 11; ул. Карда Маркса, д. 9а (здание школы №5).

Контактные телефоны: 212-25-56

Адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.muzei—dubna.ru

Адрес электронной почты: museum—dubna@mail.ru

Режим работы: вторник-воскресенье, 10.00 – 19.00, перерыв на обед 14.00 – 15.00, понедельник – выходной день

Информация о муниципальной услуге предоставляется в помещениях учреждений на информационных стендах, по телефону и при личном обращении.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, содержащий информацию о порядке предоставления государственной услуги www.naukograd-dubna.ru; адрес электронной почты ipriemnaya@gmail.com.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Время разговора не должно превышать 15 минут. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу, или сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги проводится сотрудниками при личном контакте с заявителями, с использованием средств почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Индивидуальное устное консультирование осуществляется специалистом при обращении граждан за информацией лично. Специалист, осуществляющий устное информирование, должен принять необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением компетентных специалистов.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Музейная деятельность» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Наименование муниципального органа, непосредственно отвечающего за предоставлением муниципальной услуги.

Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет отдел культуры Администрации города Дубны Московской области (далее – отдел культуры).

Участником предоставления муниципальной услуги является:

1) Муниципальное автономное учреждение культуры «Музей археологии и краеведения города Дубны Московской области» (далее – Учреждение);

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) Проведение экскурсии, показ экспозиций физическим и юридическим лицам;

2) Мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок регистрации запроса заявителя.

Заявитель подает запрос о предоставлении муниципальной услуги посредством личного обращения в Учреждение.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 20 минут.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги по предварительной заявке происходит в заказанное время.

При непосредственном обращении в музей без предварительной заявки и без заявки на проведение экскурсии услуга предоставляется моментально.

При непосредственном обращении в Учреждение без предварительной заявки, но с пожеланием на экскурсию вопрос о предоставлении муниципальной услуги должен решаться в течение 15 минут, в течение которых определяется тема экскурсии, осуществляется запись в книге регистрации посетителей, а также решается вопрос о предоставлении экскурсовода.

В зависимости от пожеланий Заявителя муниципальной услуги и режима работы Учреждения, она может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный Заявителем муниципальной услуги по согласованию с должностным лицом Учреждения.

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

— Конституция Российской Федерации;

— Гражданский кодекс Российской Федерации;

— Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

— Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный Закон «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Распоряжение Правительства РФ «О социальных нормативах и нормах»;
- Устав города Дубны Московской области;
- Устав муниципального учреждения культуры «Музей археологии и краеведения города Дубны Московской области».

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

— Билет в Учреждение государственного образца, приобретенный в кассе Учреждения, либо экскурсионная путевка, подтверждающая факт оплаты услуг Учреждения, копия документа, подтверждающего оплату услуг по безналичному расчету.

— В случае, когда Заявитель имеет право на посещение Учреждения по льготному тарифу, Заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготы, действующий на момент посещения Учреждения, а также билет государственного образца для льготных категорий Заявителей.

2.8. Запрет требования предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов Администрации города Дубны, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Запрещается требовать предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов Администрации города Дубны, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.9 Запрет требования предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Запрещается требовать предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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

- предоставление документов, содержащих противоречивые сведения или не соответствующих установленным требованиям;
- нарушение Правил пользования музеем.
- отсутствия свободного места в графике проведения экскурсий.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- в случае чрезвычайных или непредвиденных ситуаций (отключение электричества, пожарная опасность и др.);
- в случае несоблюдения требований пропускного режима в музей (отказ от сдачи верхней одежды и крупногабаритных сумок в гардероб и т.д.);
- нарушение Правил пользования музеем;
- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги.

2.12 Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах, выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Данный перечень отсутствует.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги, определяется на основании Постановления Администрации города Дубны Московской области от 28.04.10 г. №136-ПГ «Об установлении стоимости платных услуг, оказываемых муниципальным учреждением культуры «Музей археологии и краеведения города Дубны Московской области» с «Порядком регулирования цен (тарифов) в г. Дубне Московской области, утвержденным решением Совета депутатов» от 26.06.2008 № РС-6(71)-57/38.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 20 минут.

Срок предоставления муниципальной услуги по предварительной заявке происходит в заказанное время.

При непосредственном обращении в музей без предварительной заявки и без заявки на проведение экскурсии услуга предоставляется моментально.

При непосредственном обращении в музей без предварительной заявки, но с пожеланием на экскурсию вопрос о предоставлении муниципальной услуги должен решаться в течение 5 минут, в течение которых определяется тема экскурсии, осуществляется запись в книге регистрации посетителей, а также решается вопрос о предоставлении экскурсовода.

В зависимости от пожеланий Заявителя муниципальной услуги и режима работы музеев и выставок, она может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный Заявителем муниципальной услуги по согласованию с должностным лицом Учреждения.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Помещения учреждения доступны для населения. Состояние помещений, в которых располагается Учреждение (включая хранилище), не является аварийным. Помещения Учреждение подключены к системам централизованного отопления. Вход в помещения Учреждение оборудован информационной вывеской с указанием наименования Учреждение и режима работы. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, соответствуют 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.

Внутри Учреждение располагаются информационные стенды, на которых размещена информация по предоставлению муниципальной услуги. У входа в экспозиции расположен стол дежурного сотрудника с информационной табличкой. Названия выставок размещены при входе в зал, где они размещаются. Залы, где располагаются постоянные экспозиции и выставки оборудованы стульями для отдыха посетителей.

Рабочие места специалистов Учреждение аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим административным регламентом;
- простота и ясность изложения информационных материалов;
- доступность лица, предоставляющего муниципальную услугу;
- культура обслуживания заявителей;
- точность исполнения муниципальной услуги.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги является удовлетворенность заявителей, выражающаяся в отсутствии жалоб заявителей на:

- нарушение сроков предоставления услуги;
- некомпетентность и неисполнительность специалистов;
- некачественную подготовку документов;
- иные нарушения прав и законных интересов граждан и юридических лиц.

3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- проведение коллективных экскурсий;
- предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам индивидуальным посетителям.

Процесс оказания муниципальной услуги включает в себя ряд административных действий, блок-схема которых приведена в приложении №1 к настоящему Административному регламенту:

3.2. Проведение коллективных экскурсий.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в учреждение.

Заявителю необходимо приобрести в кассе Учреждения входной билет. В случае если Заявитель имеет право на льготы, то ему необходимо представить документы, удостоверяющие право на получение льгот, и приобрести билет для льготных категорий Заявителей.

Должностное лицо, ответственное за административное действие – экскурсовод.

Экскурсионная группа должна составлять не менее 5 человек и не более 25 человек.

Перед началом экскурсии группа должна ознакомиться с Правилами поведения в музее, размещенными на информационном стенде.

Экскурсовод должен давать ответы на все дополнительные вопросы Заявителей, возникающие в связи с представлением и описанием музейных и выставочных предметов и экспонатов (в пределах времени, отведенного на проведение экскурсии, и компетенции Учреждения).

Заявителю представляется возможность самостоятельного просмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях. Когда заявителем 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 составляет на 40 минут.

Результатом административного действия является получение Заявителем достоверной и исчерпывающей информации по тематике экскурсии.

О проведенной экскурсии специалист Учреждения вносит запись в журнал регистрации учета индивидуальных и экскурсионных посещений.

3.3. Предоставление доступа к музейным экспозициям и выставкам индивидуальным посетителям.

Основанием для начала административного действия является личное обращение Заявителя в Учреждение.

Должностное лицо, ответственное за выполнение данного административного действия, — музейный смотритель.

Заявителю необходимо приобрести в кассе Учреждения входной билет. В случае, если Заявитель имеет право на льготы, то ему необходимо представить документы, удостоверяющие право на получение льгот, и приобрести билет для льготных категорий Заявителей.

Перед началом экскурсии Заявитель должен ознакомиться с Правилами поведения в музее, размещенными на информационном стенде.

Заявители вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать Учреждение для осмотра экспозиций.

Персонал Учреждения, обязан по существу отвечать на все вопросы Заявителей, либо должны указывать на тех сотрудников, которые могут помочь Заявителям в решении вопросов.

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 индивидуального посещения ограничивается графиком работы Учреждения.

Результатом административного действия является обеспечение публичного доступа к музейным ценностям.

Критерием принятия положительного решения по предоставлению муниципальной услуги является предоставление документов, *соответствующих установленным требованиям.*

Критерием принятия отрицательного решения по предоставлению муниципальной услуги является предоставление документов, *которые не соответствуют установленным требованиям,* нарушение Правил посещения музея.

4. Порядок и формы контроля над предоставлением муниципальной услуги

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

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги «Музейная деятельность» возложен на заместителя главы Администрации г. Дубны Московской области.

4.2. Начальник Отдела культуры осуществляет текущий контроль за соответствием последовательности и сроков исполнения административных действий и выполнения административных процедур, определенных настоящим административным регламентом.

4.3. Персональная ответственность сотрудников Отдела культуры и должностных лиц Учреждения закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. В случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействий) ответственного должностного лица (директора Учреждения), а также решений, принятых в ходе выполнения административного регламента при предоставлении муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание взрослого населения и детей общедоступными библиотеками или организованными ими пунктами выдачи книг» в судебном и досудебном порядке.

5.2. Досудебный порядок обжалования решений, действий (бездействий) ответственного должностного лица предусматривает обращение заявителя в приемную Администрации на имя заместителя главы Администрации г. Дубны Московской области.

5.3. Жалоба должна быть подана в форме письменного обращения.

5.3.1. Жалоба в письменной форме должна содержать следующую информацию:

— должность лица, которому подается жалоба;

— фамилия, имя, отчество заявителя или его уполномоченного представителя (в случае обращения от имени юридического лица – полное наименование юридического лица);

— полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

— контактный почтовый адрес, телефон заявителя;

— суть жалобы с указанием должности, фамилии, имени, отчества должностного лица (при наличии информации) либо наименование органа Администрации, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

— сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения жалобы;

— подпись и дату подачи жалобы.

5.3.2. Дополнительно могут быть указаны:

— причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием) или решением;

— обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации;

— иные сведения, которые заявитель обращения считает необходимым сообщить.

5.3.3. В случае необходимости заявитель или его уполномоченный представитель прилагают к письменному обращению документы и материалы либо их копии, подтверждающие изложенные в жалобе доводы. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых документов.

5.3.4. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению заявителя или его уполномоченного представителя, рассмотрение жалобы и принятие решения осуществляются без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.3.5. Основанием для отказа в рассмотрении жалобы являются:

— в письменной жалобе отсутствуют сведения о заявителе (фамилия) или его уполномоченном представителе и контактный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на жалобу;

— текст жалобы не поддается прочтению, о чем заявитель или его уполномоченный представитель уведомляются в письменном виде, если их контактный почтовый адрес поддается прочтению;

— наличие в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

В случае если в жалобе содержится вопрос, на который неоднократно давался письменный ответ по существу и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем или его уполномоченным представителем по данному вопросу. Заявитель или его уполномоченный представитель, направившие жалобу, уведомляются о принятом решении.

5.3.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты, необходимые меры и дан письменный ответ заявителю или его уполномоченному представителю по существу жалобы.

5.3.7. Рассмотрение жалобы и подготовка ответа по ней осуществляются в порядке и в срок, установленный действующим законодательством.

5.4. Должностные лица Отдела культуры и Администрация г. Дубны Московской области:

— обеспечивают объективное, всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его уполномоченного представителя;

— запрашивают необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы;

— по результатам рассмотрения жалобы принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя;

— дают письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.5. Заявитель или его полномочный представитель вправе оспорить в суде решение, действия (бездействия) органа местного самоуправления, должностного лица в порядке, предусмотренным действующим законодательством.