Приложение

 к постановлению администрации

Нязепетровского муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

## Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»

**1. Общие положения**

 1.1. Настоящий Административный регламент (далее – регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий в обеспечении доступа пользователей музея к его ресурсам.

 1.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Музейно-выставочный центр» (далее – музей).

#  1.3. Результат предоставления муниципальной услуги - посещение выставок, экспозиций, доступ граждан к культурным ценностям и  информационным ресурсам музея, удовлетворение духовных и культурных запросов потребителей услуги.

 1.4. Потребителями (пользователями) муниципальной услуги (далее – пользователи) 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.

 1.5. Содержание и структура муниципальной услуги

Услуга заключается в организации публичного доступа к постоянным и временным экспозициям, выставкам:

Объем: Число посетителей (человек)**;**

Качество: Объем экспонируемых музейных предметов от общего количества музейного фонда ( активность использования музейного фонда, выданного для экспонирования);

 1.6. Структура музейной услуги:

1.6.1. Индивидуальные посещения (самостоятельный осмотр экспозиций и выставок). Индивидуальное обслуживание включает в себя оплаченный доступ на все экспозиции без сопровождения экскурсовода. Пользователю должностным лицом музея называется время возможного осмотра музейной экспозиции, выдаётся кассовый чек (билет), предъявляемый смотрителю.

Экскурсионные посещения (все виды музейных мероприятий):

* экскурсии (обзорные, тематические)
* лекции, беседы;
* просветительные программы, интерактивные программы, слайд-программы;
* культурно-просветительные мероприятия (открытие, закрытие выставок, музейно-концертные программы, интерактивные программы, праздничные мероприятия, встречи, музейные праздники, конкурсы, презентации, викторины, литературно-музыкальные вечера и т.д.)

Экскурсионное обслуживание включает в себя групповой или индивидуальный оплаченный доступ на все музейные экспозиции в сопровождении экскурсовода.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

Количество человек при групповом экскурсионном обслуживании не может превышать 25 чел. в группе, минимальное наполнение группы – 5-10 человек.

Групповое и индивидуальное экскурсионное обслуживание предоставляются как на основе предварительной заявки, так и при отсутствии заявки в порядке очереди.

 1.6.2. Использования музейного фонда, выданного для экспонирования и исследования – соотношение числа экспонируемых и выданных для исследования и копирования предметов музейного значения к числу предметов Основного фонда музея по состоянию на конец календарного года.

Музей 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, сайты в сети интернет).

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящихся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение получателя услуги разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов. Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

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.

 1.7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- «Конституцией Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 01.01.2015);

- Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями от 23.02.2011);

- Законом Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями от 23.07.2013);

- Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями от 04.10.2014);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями от 23.06.2014);

- Федеральным законом от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (с изменениями от 13.07.2015);

 - Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (с изменениями от 01.02.2005);

- Постановлением Правительства РФ от 11.11.2005г. №679 « О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставление государственных услуг)» (в ред. 16.05.2011);

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.12. 2009 г. № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации;

- Уставом муниципального образования Нязепетровский муниципальный район;

 -Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Музейно-выставочный центр» Постановление администрации Нязепетровского муниципального района № 1125 от 24.11.2011 г.);

 -Положением «О музейном деле» (Постановление Главы Нязепетровского муниципального района от 15.10.2015г. № 526.)

 - Правилами пользования музеями;

 - прейскурантом цен на платные услуги МБУК «МВЦ»;

 -Иными действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области, нормативно- правовыми актами Нязепетровского муниципального района.

**2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

#  2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге

#  2.1.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

# - непосредственно в музее;

# - с использованием средств телефонной связи и сети Интернет;

# - посредством размещения информации в СМИ и рекламных стендах.

#  2.1.3. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги, принятие заявок осуществляется сотрудником музея, на которого возложены соответствующие функции.

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 данных момент, так и планируемых;

- Правила посещения музея;

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

 2.2. Сроки исполнения предоставления муниципальной услуги:

 2.2.1. В зависимости от пожеланий пользователей муниципальной услуги и режима работы музея и выставок, она может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный пользователем муниципальной услуги по согласованию с должностным лицом музея.

 2.3.Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги**:**

 2.3.1.Основанием для приостановлениялибо отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;

- нарушение Правил пользования музеем;

-причинение ущерба музею;

- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги.

 2.3.2.Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в вышестоящем органе.

 2.4**.**Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

 2.4.1.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 специалистов музеев аттестованы, оборудованы средствами оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

 2.4.2**.** Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги.

 2.4.3.Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- Информационными стендами;

-Мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;

-Первичными средствами пожаротушения;

 2.4.5.Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здание, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески с наименованием музея.

 2.5.Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов:

- Билет в музей установленногообразца, приобретенный в кассе музея, либо экскурсионная путевка, подтверждающая факт оплаты посещения 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.

2.6.Оплата муниципальной услуги осуществляется в соответствии с прейскурантом цен, согласованным Собранием депутатов Нязепетровского муниципального района и утвержденным главой администрации Нязепетровского муниципального района.

 2.7. Муниципальная услуга предоставляется по адресу: 456970, Челябинская область, г. Нязепетровск, улица Свердлова, 21, «Музейно-выставочный центр», понедельник-пятница, с 8-00 до 17-00 часов; последняя пятница месяца – санитарный день.

Номера телефонов для справок: 8-(35156) 3-17-72.

Электронный адрес: np.muzey@yandex.ru

**3. Административные процедуры**

 3.1. Последовательность административных процедур

Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

-обращение пользователя за получением услуги в музей;

- прием письменного или устного запроса об оказание услуги и согласование сроков предоставления услуги;

- оплата услуги (за исключением случаев, когда услуга предоставляется бесплатно);

- оформление в установленном порядке документов на право получения услуги;

- непосредственное предоставление услуги;

- фиксация предоставления услуги.

 3.2. Обращение пользователя за получением услуги.

 3.2.1Пользователи обращаются за получением услуги в музей, в рабочие дни и часы согласно графику работы.

 3.2.2.Пользователи услуги - физические лица, обращаются за предоставлением услуги в форме проведения экскурсии, предоставления консультаций по вопросам профиля учреждения, путём устного или письменного(в произвольной форме) запроса. Пользователи услуги – юридические лица, обращаются за предоставлением услуги путём письменного запроса в произвольной форме. При наличии права на получение услуги со скидкой или бесплатно получатели услуги представляют документы, подтверждающие такое право.

 3.2.3. Прием письменного или устного запроса об оказание услуги и согласование сроков предоставления услуги.

 3.2.4. В ходе приема письменного или устного запроса об оказание услуги сотрудник музея, осуществляющий прием, проводит рассмотрение устного или письменного запроса, проверяет документы на право получения услуги со скидкой или бесплатно, и согласовывает сроки предоставления услуги.

 3.2.5.При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов на право получения услуги со скидкой или бесплатно требованиям действующего законодательства, сотрудник музея, осуществляющий прием, уведомляет пользователя услуги о наличии препятствий для получения льготы на получение услуги и объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах.

 3.2.6**.** Предоставление   услуги  осуществляется в течение всего календарного года, на основании Устава и планов деятельности учреждения.

 3.3. Оплата услуги (за исключением случаев, когда услуга предоставляется бесплатно).

 3.3.1.Пользователи услуги – физические лицаоплачивают услугу наличным расчётом в кассу музея, приобретая билет.Пользователи услуги **–** юридические лица оплачивают услугу безналичным расчётомпутём перечисления на счёт учреждения, либо могут оплатить услугу наличным расчётом в кассу музея, приобретая билеты.

 3.4. Оформление в установленном порядке документов на право получения услуги.

 3.4.1**.** Пользователям услуг, оплатившим услуги наличным расчётом в кассу музея, сотрудником музея выдаётся билет установленной формы . Оплата услуги безналичным расчётомпутём перечисления на счет музея осуществляется на основании Договора, счёта, и акта оказанных услуг, подписанных получателем услуги и музеем. Документом на право получения услуги при оплате безналичным расчётом является платёжное поручение на оплату услуги.

 3.5**.** Непосредственное предоставление услуги.

 3.5.1.Услуга может быть оказана в следующих формах:

- проведение экскурсий; выставок;

- работы с материалами фондов учреждения;

- предоставление консультаций по вопросам профиля учреждения;

- проведение лекций, в том числе выездных;

- проведение музейных уроков, интерактивных программ, праздничных мероприятий, иных культурно-массовых мероприятий;

- оказание методической помощи.

 3.5.2.Пользователь услуги вправе самостоятельно (без сопровождения экскурсовода) посещать помещения музея для осмотра экспозиций. Дети младше 7 лет могут получить  услугу  только в сопровождении совершеннолетних лиц.

 3.5.3**.**.Пользователю услуги предоставляется возможность самостоятельного осмотра выставок и экспозиций, даже в тех случаях, когда пользователем услуги был заявлен осмотр экспозиции, выставки с экскурсоводом.

 3.6. Фиксация предоставления услуги.

 3.6.1**.** Сведения об оказании услуги фиксируются с помощью выдачи бланков строгой отчетности и в Книге учёта посетителей. Пользователи услуги могут отставить в книге отзывов свои отзывы о предоставлении услуги.

**4.Порядок и формы контроля за предоставлением** **муниципальной услуги**

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

 4.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства

 4.3. 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 Музея.

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

5.1. В части досудебного обжалования:

5.1.1 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, на электронную почту МБУК "МВЦ", на официальный адрес электронной почты администрации Нязепетровского муниципального района.

5.1.2. Предметом обжалования могут быть действия (бездействия) и решения, нарушающие права и свободы пользователя. Пользователь может обратиться с жалобой на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги на основании настоящего регламента (далее - жалоба), письменно или устно.

5.1.2.1. Письменное обращение должно содержать:

- наименование, либо фамилию, имя, отчество руководителя Отдела культуры;

- фамилию, имя, отчество пользователя;

- почтовый адрес пользователя;

- текст обращения;

- личную подпись лица;

- дату составления обращения.

К письменному обращению прилагаются документы или копии, на которые пользователь ссылается в обращении.
 5.1.3. При обращении пользователя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения пользователь уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.1.4. Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме у начальника Отдела культуры администрации Нязепетровского муниципального района.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пользователя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит

в компетенцию Отдела культуры, пользователю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема пользователю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
 5.1.5. Обращения заявителей в установленной форме фиксируются в журнале регистрации заявлений и обращений граждан.

5.1.6. 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.

5.1.7. Обращение пользователя не рассматривается в следующих случаях:

- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела культуры и исполнителей услуги;

- обращение не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

5.1.8. Результатом исполнения данной административной процедуры является ответ на обращение заявителя.
 5.2. В части судебного обжалования**:**

5.2.1. Каждый пользователь вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что неправомерными действиями (бездействием) и решениями государственных органов, учреждений, должностных лиц, государственных служащих нарушены его права и свободы в порядке, установленном действующим законодательством.

5.2.2. 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 на нее письменный ответ.