



**АДМІНІСТРАЦІЯ  
МІСТА КРАСНОПЕРЕКОПСЬКА  
РЕСПУБЛІКИ КРИМ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДА КРАСНОПЕРЕКОПСКА  
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

**МЕМУРИЕТ  
ШЕЭРКРАСНОПЕРЕКОПСК  
КЪЫРЫМ ДЖУМХУРИЕТИНИНЪ**

## **ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КРАСНОПЕРЕКОПСКА**

### **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от «24» ноября 2015 г.

№ 439

«Об утверждении административного регламента Муниципального бюджетного учреждения культуры «Красноперекопский краеведческий музей» предоставления муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131 –ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011г. №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», ст. 27, 44, 48 Закона Республики от 21.08.2014г. № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», постановлением Совета министров Республики Крым от 08.10. 2014 года № 375 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций исполнительными органами государственной власти Республики Крым», распоряжением Совета министров Республики Крым от 30.10.2014г. «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленные на повышение эффективности сферы культуры в Республике Крым», Уставом муниципального образования городской округ Красноперекопск Республики Крым, утвержденным решением Красноперекопского городского совета от 27.11.2014 г. № 54- 1/14,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент Муниципального бюджетного учреждения культуры «Красноперекопский краеведческий музей по предоставлению муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения» (Приложение).
2. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя главы Администрации города Красноперекопска согласно распределения должностных обязанностей.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит обнародованию на сайте органов местного самоуправления.
4. Внести изменения в Постановление главы администрации г.Красноперекопск от 24.04.2015г. №163 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией г.Красноперекопск», дополнив Перечень муниципальных услуг, предоставляемых администрацией г.Красноперекопск настоящим административным регламентом.

**Глава администрации**

**И.И. Яцишин**

Руководитель аппарата  
С.В. Бурлака

Заместитель главы администрации  
Л.Ю. Кан

Начальник отдела по вопросам  
культуры и межнациональных отношений  
Я.О.Андрончик

Начальник финансового управления  
М.В. Полюхович

Начальник организационно-контрольного  
отдела управления по вопросам  
организационной работы, внутренней,  
информационной политики и техническому  
обеспечению  
О.П.Савенко

Начальник отдела по вопросам  
правовой работы  
А.П. Дорошенко

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Муниципального бюджетного учреждения культуры «Красноперкопский краеведческий музей» по предоставлению муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения»

### 1. Общие положения

**1.1.** Административный регламент (далее по тексту - Регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения» (далее по тексту - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества оказания и доступности муниципальных услуг, оказываемых в рамках исполнения муниципальной услуги, обеспечения необходимых научно-методических, организационных, кадровых, информационных условий для организации музейного обслуживания населения услугами организаций культуры.

Заявителями при исполнении муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – получатели услуги).

### 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

**2.1.** Наименование муниципальной услуги: «Музейное обслуживание населения». Муниципальная услуга предоставляется по следующим направлениям:

- экскурсионно-выставочная деятельность;
- лекционная деятельность;
- проведение музейных мероприятий;
- оказание методической помощи.

**2.2.** Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красноперкопский краеведческий музей (далее - Музей).

Местонахождение	График работы (обед)	Телефоны для справок	Адрес электронной почты контактных лиц
1	2	3	4
296000, Российская Федерация, Республика Крым, г. Красноперкопск, ул. Менделеева, д. 23.	пн.- пт. 8.00-17.30 (12.00-13.00) выходной - сб., вс	Тел (06565)2-13-36	muzey_sushko@mail.ru

**2.3.** Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- участие граждан в культурной жизни посредством доступа к музейным ценностям, в качестве экскурсионного и самостоятельного посещения экспозиций и выставок, лекций, музейных мероприятий и получения методической помощи.

#### **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:**

- при личном обращении в устной форме муниципальная услуга предоставляется непосредственно в момент обращения.
- по заявке в письменной или устной форме муниципальная услуга предоставляется согласно указанным в заявке срокам.

#### **2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:**

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодексом Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный Закон от 25.06.2002 года №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 26.05.1996 г. №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление 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»;
- Федеральный Закон от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 12.11.1999 г. № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
- Устав Муниципального бюджетного учреждения культуры «Красноперекопский краеведческий музей»;
- настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги;
- иные нормативные правовые акты.

#### **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:**

1) В случае предоставления муниципальной услуги на платной основе для групповых посетителей и физических лиц требуется предъявление билета.

#### **2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:**

- а) неадекватное состояние и (или) поведение заказчика (заявителя), потребителя муниципальных услуг;
- б) требование заказчика (заявителя), потребителя муниципальных услуг оказания муниципальных услуг и совершение действий, не регламентированных настоящим Регламентом.
- в) представление заявителем документов, ненадлежащим образом оформленных, либо утративших силу.

## **2.8.** Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие запрашиваемой базы данных;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- причинение имущественного вреда музею;
- непредставление заявителем необходимых документов, перечень которых установлен настоящим регламентом.

## **2.9.** Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**2.10.** Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

- Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса на получение информации (методической помощи) и при получении результата не должно превышать 15 минут.
- Максимальное время ожидания получения ответа на письменный запрос (методической помощи) не может превышать одного месяца.

## **2.11.** Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги (письменного запроса на получение информации) должна производиться в день поступления запроса.

## **2.12.** Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги.

Места предоставления муниципальной услуги, а также места информирования, ожидания и приема заявителей, располагаются в здании музея, в экспозициях под открытым небом и на территории музея.

Требования к размещению и оформлению помещений.

- Помещения музея должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам, утвержденные Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 08.04.2003 № 34 «О введении в действие СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03», СанПин 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденные Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации от 03.06.2003 № 118.

Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации:

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы музея, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу;
- интернет-адрес;
- номера телефонов, адреса электронной почты;
- перечень документов, в соответствии с которыми функционирует Музей;
- порядок предоставления муниципальной услуги.

Требования к оформлению входа в здание:

- здание (строение), в котором расположен Музей, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение;
- информационной табличкой (вывеской) содержащей информацию о музее, осуществляющем предоставление услуги;
- наименованием;

- режимом работы.

Требования к местам для информирования заявителей, получения информации: места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

**2.13.** Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- а) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей;
- б) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления, в том числе в соответствии с настоящим Регламентом.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

**3.1.** Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- сотрудник музея принимает заявки от посетителей при непосредственном обращении руководителя группы (физического, юридического лица), либо по телефону. Сотрудник, принимающий заявку, уточняет количество экскурсантов в группе, дату и время посещения музея, продолжительность экскурсии, тему;
- сотрудник, осуществляющий экскурсионное обслуживание посетителей в соответствии со своими должностными обязанностями, производит продажу билетов и проводит экскурсию по заявленной теме;
- сотрудник музея проставляет отметку о проведении и количества посетителей экскурсии в журнале учета работы.

**3.2.** Критерии принятия решений.

Критериями принятия решений административных процедур является: - оказание муниципальной услуги, в случае соблюдения требований настоящего Регламента;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.8 настоящего Регламента.

**3.3.** Результатом административных действий является посещение экспозиционно-выставочных площадок музея, лекций и музейных мероприятий.

**3.4.** Способ фиксации результата выполнения административных действий.

- фиксация самостоятельного посещения, экскурсионного, посещения лекций, музейных мероприятий осуществляется в журнале учета работы;
- фиксация получения методической помощи осуществляется в журнале консультаций и методической помощи.

### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента.**

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

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, а также лицом, его замещающим. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);
- текущий внутренний контроль (при непосредственной работе учреждения).

По результатам проверок руководитель Музея дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

Внешний контроль за деятельностью Музея в части соблюдения качества предоставления услуги осуществляет отдел культуры и межнациональных отношений Администрации г.Красноперекоск:

- проведения анализа основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;
- проведения проверок качества оказания муниципальных услуг.

**4.2.** Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в учреждениях, подведомственных Администрации г.Красноперекоск.

**4.3.** Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения муниципальной функции.

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.4.** Положения, устанавливающие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, объединений граждан и организаций.

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом и муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;
- эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов);
- доступность муниципальных услуг, оказываемых Музеем;
- прозрачность и доступность информации о работе Музея (наличие интернет-адреса, количество публикаций в средствах массовой информации, теле-, видеопрограмм, кинохроникальных программ).

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Музея, а также должностных лиц и муниципальных служащих.**

**5.1.** Предметом досудебного обжалования могут являться действия (бездействия) и решения, осуществляемые (приняты) должностным лицом Музея в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Письменная жалоба, поступившая в Музей, рассматривается в течение 15 календарных дней со дня регистрации жалобы.

**5.2.** Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление письменного или устного обращения с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента (далее – жалоба), поданной на имя руководителя Музея.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе и в электронной форме в Музей.

**5.3.** В жалобе указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которого обжалуются; фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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) Музея, должностного лица Музея;

Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Музея, должностного лица Музея. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в Музей, подлежит рассмотрению руководителем Музея в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Музея, должностного лица Музея в приеме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

**5.4.** По результатам рассмотрения жалобы Музей принимает одно из следующих решений: удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения; отказывает в удовлетворении жалобы.

Музей отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;



в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Музей вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- б) отсутствии возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

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 должностные лица, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Руководитель аппарата**

**С.В. Бурлака**