

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии,
проводимые муниципальным бюджетным учреждением «Шимановский
краеведческий музей»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Область применения

Административный регламент предоставления муниципальным бюджетным учреждением «Шимановский краеведческий музей» (далее - музей) муниципальные услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальным бюджетным учреждением «Шимановский краеведческий музей»» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для ее получения.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении музеем муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей (получателей муниципальной услуги)

Получателями (заявителями) муниципальной услуги выступают юридические лица независимо от организационно-правовой формы и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

Информация о порядке получения муниципальной услуги предоставляется с использованием средств телефонной связи, путем размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте музея www.museum.shiman.ru и Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области www.gu.amurobl.ru, в здании музея на стендах в месте предоставления услуги.

Место нахождения музея: Амурская область, г. Шимановск, ул. Первомайская, 12.

График работы музея: понедельник-суббота, с 9⁰⁰ до 18⁰⁰, без перерыва на обед. Выходной день - воскресенье. Санитарный день – последняя пятница каждого месяца. В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

График предоставления услуги: понедельник-суббота, с 9⁰⁰ до 18⁰⁰, без перерыва на обед.

Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о стадии, на которой находится предоставление муниципальной услуги, осуществляется:

- по телефону: 8 -914-383-59-08 ;
- по электронной почте: muzey-shimanovsk@mail.ru;
- при личном обращении заявителя или уполномоченного им лица в музей;
- по письменным обращениям в адрес музея.

Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются фамилия, имя, отчество, дата подачи заявления.

На информационном стенде непосредственно в здании музея размещается следующая информация:

- график работы музея;
- перечень предлагаемых обзорных, тематических и интерактивных экскурсий;
- справочные телефоны, адрес официального сайта, электронной почты музея для консультаций по вопросам получения информации о предоставлении муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления для получения муниципальной услуги;
- сроки рассмотрения документов для предоставления муниципальной услуги.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые муниципальным бюджетным учреждением «Шимановский краеведческий музей».

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу предоставляет подведомственное Комитету по спорту, культуре и молодежной политике администрации г. Шимановска муниципальное бюджетное учреждение «Шимановский краеведческий музей».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии;
- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Результат муниципальной услуги предоставляется в форме (по телефону, почтовым отправлением, электронной), указанной заявителем. Если предпочитаемая форма получения результата заявителем не указана, то результат муниципальной услуги предоставляется в той форме, в которой было подано заявление. Если при личном обращении заявителю не был предоставлен

результат оказания услуги в момент обращения, то результат сообщается по телефону, указанному заявителем.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Конечный результат предоставления муниципальной услуги (запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии либо обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги) предоставляется не позднее 1 рабочего дня с момента регистрации обращения заявителя.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 25.12.1993, № 2370);

Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 18.12.2006 № 230-ФЗ (Собрание законодательства РФ, 25.12.2006, N 52 (1 ч.), ст. 5496);

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости СНД ВС РФ, 19.11.1992 № 46, ст. 2615);

Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 27.05.1996, № 22, ст. 2591);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства РФ, 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Собрание законодательства РФ, 02.05.2011, № 18, ст. 2679);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 23.02.1998, № 8, ст. 949);

Законом Амурской области «О культуре» от 05.04.1999 № 135-03 (Амурская правда, № 87-88, 20.04.1999).

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступившее от заявителя в адрес музея заявление. Заявление может быть подано как в устной (при личном обращении, по телефону), так и в письменной

форме (почтовым отправлением, факсимильной связью, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

В заявлении (приложение № 1 к настоящему регламенту) указываются:

- фамилия, имя, отчество (если имеется) заявителя - физического лица, полное наименование, адреса местонахождения – для юридических лиц;
- справочные данные заявителя (№ телефона, факса, электронной почты, почтовый адрес), по которым заявитель предпочитает получить результат оказания муниципальной услуги;
- тема (название) заказываемой экскурсии;
- желаемая дата и время проведения экскурсии;
- численность экскурсионной группы;
- наличие у заявителя права на льготное посещение музея.

Форма для заполнения и подачи заявления размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте музея www.museum.shiman.ru и Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области www.gu.amurobl.ru.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для отказа может быть:

- отсутствие тематики экскурсии, заявленной заявителем, в перечне проводимых музеем экскурсий;
- заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени музея;
- невозможность проведения экскурсии по указанной теме в нерабочее время;
- отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения музея.

2.9. Сведения о стоимости предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

Максимальный срок не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги

Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день его поступления в Журнале регистрации экскурсий.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

Место для приема заявителей муниципальной услуги должно быть оборудовано стульями, столами, обеспечено канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

В помещении музея, в месте предоставления муниципальной услуги, размещаются информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполняемых документов и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления информации о тематике проводимых музеем экскурсий.

Рабочее место должностного лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, должно быть снабжено столом, стулом, оборудовано печатающим устройством, персональным компьютером с возможностью доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя
1	2	3	4
1	Количество обращений заявителя в музей для получения одной муниципальной услуги	обращение	до 2
2	Удельный вес предоставленных муниципальных услуг в установленные нормативные сроки в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги	%	100
3	Степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальной услуги	%	до 70
4	Среднее время ожидания в очереди заявителя при обращении в музей	минута	до 15
5	Количество сотрудников музея, обученных предоставлению муниципальной услуги	сотрудник	не менее 2

III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение поступившего заявления;
- запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в записи.

Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой (приложение № 2 к административному регламенту).

3.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя или его представителя в музей. Заявление может быть подано как при личном обращении, так и направлено почтовой, телеграфной, факсимильной связью, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через официальный сайт музея, Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области, электронной почтой.

Должностное лицо музея, осуществившее прием заявления, проводит его проверку на соответствие требованиям пункта 2.6. административного регламента. В случае несоответствия указанным требованиям, получателю муниципальной услуги предлагают уточнить и дополнить заявление.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в день его поступления в Журнале регистрации экскурсий. Максимальное время приема и регистрации заявления 15 минут.

При поступлении в музей заявления через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (сайт музея, электронная почта, Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области) с указанием адреса электронной почты, заявителю направляется уведомление о приеме заявления к рассмотрению. Принятое к рассмотрению заявление распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

3.3. Рассмотрение поступившего заявления

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения процедуры, является зарегистрированное заявление.

Должностное лицо, осуществившее прием заявителя, рассматривает заявление на предмет возможности оказания муниципальной услуги.

Для принятия решения должностное лицо просматривает график проведения экскурсий в музее, календарь рабочего времени, график экспозиций, загруженность сотрудников, перечень тематики проводимых экскурсий.

На основании полученных сведений должностное лицо принимает решение о возможности предоставления муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4. Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии или уведомление об отказе в записи

Если в результате рассмотрения было принято решение о возможности предоставления муниципальной услуги, то в Журнал регистрации экскурсий вносится запись с указанием наименования организации или фамилии, имени, отчества (при его наличии) физического лица, контактного телефона, электронной почты, наименования экскурсии, количества экскурсантов в группе, желаемого времени начала экскурсии, дополнительной информации (о наличии у заявителя льгот на оплату экскурсии).

Если в результате рассмотрения заявления было принято решение об отказе в предоставлении услуги, то в Журнале регистрации экскурсий напротив регистрационного номера заявления делается отметка об отказе.

После внесения записи в Журнал регистрации экскурсий должностное лицо музея уведомляет заявителя в форме, указанной заявителем (по телефону, почтовым отправлением, факсимильной связью, через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»), о принятом решении.

Должностное лицо музея уведомляет заявителя о результате оказания муниципальной услуги в течение 1 рабочего дня с момента подачи заявления заявителем.

В случае, если провести экскурсию, на которую подана заявка, в заранее забронированный день и час не представляется возможным, должностное лицо музея обязано известить об этом заявителя и предложить другую дату и/или время проведения экскурсии.

Если заявитель не может в назначенное время прибыть на экскурсию, он должен известить об этом музей не позднее, чем за 1 (один) день до назначенного времени начала экскурсии.

Муниципальная услуга считается предоставленной, если по обращению заявителя в Журнал регистрации экскурсий внесена запись на экскурсию на желаемый заявителем день и час или дан обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Должностным лицом, ответственным за выполнение настоящего регламента, является директор музея.

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

Внутренний контроль осуществляется директором музея, и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

- плановый контроль (контроль в соответствии с графиками и планами, утверждаемыми директором музея).

Комитет по спорту, культуре и молодежной политике администрации г. Шимановска осуществляет внешний контроль за деятельностью музея в части соблюдения качества предоставления услуги путем:

- проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;

- проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы музея, Комитета по спорту, культуре и молодежной политике) и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению. Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие Комитета по спорту, культуре и молодежной политике администрации г. Шимановска, сотрудники музея. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По итогам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателей муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) должностного лица в досудебном порядке.

Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) директору музея.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Обращение заявителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствуют сведения о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество, почтовый адрес), информации об обжалуемом решении, действии или бездействии (в чём выразилось, кем принято);

- отсутствие датируемой подписи заявителя;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецелесообразные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника;

- текст жалобы не поддается прочтению;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, при этом в жалобе не приводятся новые доводы и обстоятельства.

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации.

Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления государственной услуги, действия (бездействия) должностного лица в вышестоящие органы, в судебном порядке, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, проводимые
МБУ «Шимановский краеведческий музей»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

Директору МБУ «Шимановский
краеведческий музей»»

(наименование заявителя)

(справочные данные: тел., факс, e-mail)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас записать на обзорную, тематическую, интерактивную
экскурсию (нужное подчеркнуть) на тему:

(указать предполагаемые дату, время проведения экскурсии, количество человек)

(дата подачи заявления)

Приложение № 2

к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, проводимые
МБУ «Шимановский краеведческий музей»

Блок-схема
последовательности административных действий (процедур) при
предоставлении муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии, проводимые МБУ «Шимановский краеведческий
музей»

