



АДМИНИСТРАЦИЯ ЕМАНЖЕЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.09.2015 № 667

«Об утверждении административного
регламента предоставления
муниципальной услуги
«Организация предоставления
услуг историко - краеведческого
музея»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», распоряжением Правительства Челябинской области от 11.11.2010г. № 331-рп «О плане перехода на предоставление в электронном виде государственных услуг органами исполнительной власти Челябинской области и государственными учреждениями Челябинской области», Положение администрации Еманжелинского муниципального района от 09.02.2015 года № 153 «О порядке формирования и ведения реестра государственных (муниципальных) услуг функций предоставления (исполнения) структурных подразделений администрации Еманжелинского муниципального района»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги « Организация предоставления услуг историко-краеведческого музея» .
2. Признать утратившим силу постановление главы администрации Еманжелинского муниципального района от 28.06.2011 года № 437 «Об утверждении административного регламенте предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления услуг историко-краеведческого музея» .
3. Управлению культуры, молодежной политики и спорта администрации Еманжелинского муниципального района (В.В.Бартош) обеспечить:
 - 1) доведение настоящего постановления до руководителей и сотрудников подведомственных муниципальных учреждений;
 - 2) информирование граждан, являющихся потребителями муниципальной услуги «Организация предоставления услуг историко-краеведческого музея», о требованиях утвержденного Регламента;

3) контроль за соблюдением муниципальными учреждениями требований, установленных в Регламенте, и обеспечением удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Управления культуры, молодежной политики и спорта администрации Еманжелинского муниципального района В.В.Бартош.

Глава Еманжелинского
муниципального района



Е.В.Светлов

Прокурору г. Еманжелинска
Старшему советнику юстиции

Р.В.Шамсутдинову

Уважаемый Роберт Валиуллович!

В ответ на протест прокурора города Еманжелинска сообщаю, что все доводы приняты во внимание, все нарушения устранены.

Административный регламент на предоставление муниципальной услуги «Организация предоставления услуги историко-краеведческого музея » утвержденный постановлением главы Еманжелинского муниципального района 28.06.2011 года № 437 « Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления услуги историко-краеведческого музея» отменен и принят административный регламент в новой редакции.

Глава Еманжелинского
Муниципального района

Е.В.Светлов

Утвержден:
Постановлением администрации
Еманжелинского
муниципального района
от _____ № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ИСТОРИКО-КРАЕВЕДЧЕСКОГО МУЗЕЯ»

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления услуг историко-краеведческого музея» (далее Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», распоряжением Правительства Челябинской области от 11.11.2010г. № 331-рп «О плане перехода на предоставление в электронном виде государственных услуг органами исполнительной власти Челябинской области и государственными учреждениями Челябинской области», постановлением администрации Еманжелинского муниципального района от 11.11.2010г. № 1132 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг Еманжелинского муниципального района» в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги; определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги (далее – Услуга).

2. Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, его оформление и регистрацию, получение Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги.

3. Учреждения, предоставляющие Услугу: настоящий Регламент распространяется на Услугу, предоставляемую все физическим и юридическим лицам муниципальным казенным учреждением «Историко-краеведческий музей», далее Учреждение (адрес, контактный телефон приведен в приложении № 1).

4. Разработчик Регламента, орган, ответственный за организацию предоставления Услуги – Управление культуры, молодежной политики и спорта администрации Еманжелинского муниципального района (далее Управление).

5. Перечень правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление Услуги:

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

2) Федеральный закон Российской Федерации «О музейном фонде Российской Федерации и музеях российской Федерации»;

3) закон Российской Федерации «Основы законодательства российской федерации о культуре»;

4) постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

5) постановление Еманжелинского районного Собрания депутатов от 23.11.2005г. № 94 «Об утверждении Положения о деятельности местного самоуправления в сфере культуры и искусства в муниципальном образовании Еманжелинский муниципальный район»;

6) решение Собрания депутатов Еманжелинского муниципального района от 28.10.2009г. № 722 «Об утверждении прейскуранта услуг на платной основе МУ МЦБС и МУ Историко-краеведческий музей».

6. Описание Услуги:

муниципальная услуга «Организация предоставления услуг историко-краеведческого музея» содержит: экспозицию предметов, отнесенных к объектам культурно-исторического наследия, и иных объектов музейных фондов.; экскурсионное сопровождение получателей услуги; публикацию каталогов экспонируемых или находящихся в музейном фонде предметов;

основными задачами Учреждения является: сохранение культурного наследия края; воспитание уважения к истории края; воспитание патриотизма и национального самосознания; осуществление комплектования, хранения, изучения и популяризации памятников материальной и духовной культуры; оказание организационно-методической помощи детским дошкольным учреждениям, школам и их музеям.

7. Результат предоставления Услуги:

1) обеспечение конституционных прав граждан на доступ к культурным ценностям, удовлетворение их потребностей в услугах муниципального учреждения «Историко-краеведческий музей»;

2) экскурсионное, лекционное, досуговое, информационное обслуживание, создание единого информационного пространства, обеспечивающего доступ к ресурсам музея.

8. Предоставление Услуги осуществляется на платной основе. Оплата Услуги производится дифференцированно в зависимости от вида и категории получателей Услуги в размере, определяемом в соответствии с прейскурантом цен, утвержденном Решением собрания депутатов Еманжелинского муниципального района от 28.10.2009г. № 722 «Об утверждении прейскуранта услуг на платной основе МУ МЦБС и МЦ Историко-краеведческий музей».

9. Услуга носит заявительный характер. Заявители Услуги предоставляют в Учреждение заявку на проведение мероприятия как в устной, так и в письменной форме

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

«Организация предоставления услуг историко-краеведческого музея»

10. Полное наименование муниципальной услуги - «Организация предоставления услуг историко-краеведческого музея» содержит: экспозицию предметов, отнесенных к объектам культурно-исторического наследия, и иных объектов музейных фондов.; экскурсионное сопровождение получателей услуги; публикацию каталогов экспонируемых или находящихся в музейном фонде предметов

11. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) регистрация обращения заявителя в Журнале регистрации заявок на проведение экскурсий, лекций и т.п.;

2) занесение информации в График проведения экскурсий, лекций и других мероприятий музея.

- 3) мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.
- 4) обеспечение конституционных прав граждан на доступ к культурным ценностям, удовлетворение их потребностей в услугах муниципального учреждения «Историко-краеведческий музей»;
- 5) экскурсионное, лекционное, досуговое, информационное обслуживание, создание единого информационного пространства, обеспечивающего доступ к ресурсам музея.

12. Срок регистрации обращения заявителя (заявки) о предоставлении муниципальной услуги:
Регистрации подлежат: телефонные звонки заявителей, обращения в ходе личного приема и письменные обращения заявителей.
В ходе личного приема или по телефону заявки регистрируются в момент обращения.

Письменные обращения регистрируются на дату поступления заявки в Историко – краеведческом Музее в течение 1 (одного) рабочего дня.

13. Срок предоставления муниципальной услуги:

- 1) рассмотрение заявки, поданной по телефону или в ходе личного приема, осуществляется в момент поступления обращения.
- 2) при письменном обращении заявителя письмо в ответ на запрос направляется на почтовый адрес заявителя в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации обращения. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или при наличии на адрес его электронной почты.

14. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Заявителю, претендующему на получение данной муниципальной услуги, необходимо обратиться в Музей устно по телефону или в ходе личного приема, или в письменном виде. Письменное обращение заявителя с просьбой о записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии в обязательном порядке должно содержать наименование юридического лица или фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть отправлен ответ, а также желаемую дату и время проведения экскурсии.
При наличии у заявителя права на льготное посещение Музея, обращение должно содержать соответствующую информацию.

15. Перечень оснований для отказа заявителю в приеме заявки:

- 1) при обращении в ходе личного приема или по телефону заявитель отказывается назвать свои полные фамилию и имя (наименование организации), почтовый адрес, контактный телефон.
- 2) в письменном обращении не указаны фамилия заявителя (наименование организации), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) если текст письменного обращения не поддается прочтению.

16. Перечень оснований для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги:

- 1) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

- 2) обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- 3) запрашиваемая информация не связана с деятельностью Музея по оказанию муниципальной услуги;
- 4) в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- 5) если вследствие непреодолимой силы провести экскурсию (на которую подана заявка) в заранее забронированный день и час не представляется возможным.

17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявки (в ходе личного приема, по телефону) о предоставлении государственной услуги и при получении государственной услуги не должен превышать 15 (пятнадцати) минут.

18. Показателем доступности и качества муниципальной услуги является полнота, достоверность и своевременность предоставления информации о начале и месте проведения экскурсий.

III. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления услуг историко-краеведческого музея»

19. Порядок информирования о правилах предоставления Услуги.

1) место нахождения, график работы, справочный телефон Учреждения, предоставляющего Услугу, органы, ответственные за организацию предоставления Услуги и Учреждение, обращение в которые необходимо для предоставления Услуги, приведены в Приложении № 1 к настоящему Регламенту,

2) информация о предоставлении и исполнении Услуги осуществляется посредством: телефонной связи; информационных стендов, размещаемых в Учреждении; тематических публикаций и телепередач.

На сайте Управления культуры молодежной политики и спорта администрации Еманжелинского муниципального района : kultemr.ru

20. Сроки предоставления Услуги (включая предварительные процедуры):

1) срок непосредственного предоставления Услуги – с момента предоставления заявки на предоставление информации в Учреждении (в течение 15 минут);

2) срок прохождения отдельных административных процедур: подача заявки на проведение мероприятия в Учреждение (в течение 10 минут); регистрация заявок на проведение мероприятия производится в журнале учета посещений мероприятий (в течение 10 минут);

3) срок ожидания при поступлении заявки и получении информации осуществляется в Учреждении в приемные дни, адрес, дни и часы приема указаны в Приложении № 1 (в течение 10 -15 мин.).

21. Оказание услуги может быть приостановлено Учреждением в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

22. Основания для отказа в предоставлении Услуги: нарушение получателем Услуги правил распорядка, поведения, установленных Учреждением.

23. Требования к местам предоставления Услуги.

1) Учреждение, предоставляющее Услугу должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и потребителей Услуги и предоставление им услуг в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.1.1249-03).

2) в здании Учреждения, предоставляющего Услуги должны быть предусмотрены следующие помещения:

- помещения для хранения отдельных экспонатов и музейного фонда всего;
- демонстрационные залы;
- сопутствующие помещения;
- служебно-бытовые помещения для персонала Учреждения.

Указанные помещения Учреждения должны отвечать санитарно - эпидемиологическим требованиям, обеспечивающим условия для разных видов двигательной, игровой и умственной активности (СанПиН 2.4.1.1249-03).

По размерам (площади) и техническому состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

3) Учреждение, осуществляющие услуги историко-краеведческого музея, обеспечивает необходимые условия для приема заявок на проведение мероприятия.

В здании Учреждений оборудуются места для информирования посетителей Учреждения.

Информационные стенды должны быть максимально заметными и могут быть оборудованы карманами, в которых размещаются информационные листки, образцы заполнения форм заявок, типовые формы документов.

IV. Административные процедуры

Процесс получения Услуги включает в себя предварительные процедуры и непосредственное предоставление Услуги.

Блок – схема предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении № 2 настоящего Регламента.

24. Предварительные процедуры:

1) подача пользователями Услуги в Учреждение заявки на проведение мероприятия. Заявка может быть подана в ходе личного приема как в устной форме – индивидуальное посещение, так и в письменной форме – групповое посещение..

Заявка принимается специалистом Учреждения, телефон которого указан в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Форма заявки приведена в Приложениях №3, настоящего Регламента.

2) после приема заявок специалисты Учреждения их регистрируют в Журнале учета посещений мероприятий (форма приведена в Приложении № 3 к настоящему Регламенту).

25. Непосредственное предоставление Услуги – организация предоставления услуг историко-краеведческого музея.

17. Предоставление Услуги осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал (руководитель Учреждения);
- 2) основной персонал музея (лекторы, экскурсоводы и т.д.),
- 3) младший обслуживающий персонал (вахтеры, уборщики служебных помещений и т.д.).

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

Ответственный за оказание Услуги – руководитель Учреждения.

Услуги историко-краеведческого музея на территории Еманжелинского муниципального района признается социально значимым видом деятельности сферы культуры и искусства, так как сохраняют и доводят до населения района культурно-

историческое наследие, которое содействует патриотическому и духовному воспитанию личности.

Предоставляемая Услуга должна соответствовать требованиям, установленным стандартом муниципальной услуги «Организация предоставления услуг историко-краеведческого музея», утвержденном постановлением администрации Еманжелинского муниципального района от 11.11.2010 г. № 1132.

V. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

26. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Регламента осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1) внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и заведующими филиалов. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по конкретному обращению посетителя либо другого заинтересованного лица);

контроль итоговый (по итогам года);

тематический контроль (подготовка Учреждения к работе в летний период, подготовка к праздничным и знаменательным датам и т.п.).

2) Управление культуры, молодежной политики и спорта администрации Еманжелинского муниципального района, осуществляют внешний контроль путем:

проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан в Учреждение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

проведения контрольных мероприятий.

3) внешний контроль по направлениям осуществляют также Роспотребнадзор, органы Государственной противопожарной службы и другие государственные и муниципальные контролирующие органы.

4) выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, Административных советах Учреждения, заседаниях профсоюзного комитета с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении Услуги).

27. Плановые проверки производятся на основании годовых планов работы Учреждения. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

28. Ответственность специалистов за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) при предоставлении Услуги: руководители, специалисты и сотрудники Учреждения, по вине которых допущены нарушения положений настоящего Регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

VI. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

29. Предметом досудебного обжалования являются решение или действие руководителя, специалистов и иных сотрудников, исполняющих или обеспечивающих исполнение полномочий в соответствии с должностной инструкцией.

30. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в

вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

31. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

32. Основанием для начала процедуры по досудебному обжалованию является поступление от заявителя в Управление культуры, молодежной политики и спорта администрации Еманжелинского муниципального района или Учреждение письменного заявления (жалобы) по почте, либо путем доставления заявителем (представителем заявителя) по месту поступления:

1) прием поступающей корреспонденции по досудебному обжалованию осуществляет сотрудник Управления или Учреждения в обязанности, которого входит прием поступающей корреспонденции;

2) Сотрудник обязан:

зарегистрировать жалобу;

направить жалобу руководителю, специалисту в зависимости, в чей адрес обращается заявитель (период исполнения процедуры – в течение рабочего дня);

3) жалобы, поступившие после 16-00, регистрируются и передаются на рассмотрение на следующий рабочий день после поступления.

4) руководитель, специалист обязаны в срок, не превышающий 10 дней с момента получения жалобы:

принять жалобу к рассмотрению;

мотивированно отказать в принятии жалобы;

разрешить вопросы, поставленные в жалобе;

направить ответ заявителю о принятом решении по жалобе.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

33. Для обжалования в досудебном (внесудебном) порядке заявитель подает письменное обращение в Управление или Учреждение в котором в обязательном порядке указывает:

1) либо фамилию, имя, отчество соответствующего Руководителя, кому адресована данная жалоба;

2) фамилию, имя, отчество заявителя;

3) адрес (почтовый), по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон (при его наличии);

4) суть жалобы (заявления);

5) личная подпись и дата

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

34. По желанию заявителя жалоба (заявление) на решение или действие руководителя, специалиста либо сотрудника Управления или Учреждения может быть подана:

1) начальнику Управления;

2) руководителю Учреждения.

35. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

36. Управление, Учреждение:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.23 и п.24 настоящего Регламента;

5) уведомляет заявителя о направлении его жалобы на рассмотрение в подведомственный орган или специалисту в соответствии с их компетенцией.

37. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является ответ на обращение, который подписывается соответствующим руководителем либо уполномоченным на то лицом. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, на электронный адрес указанному в жалобе, либо выдать заявителю ответ на руки.

38. При судебном обжаловании сроки обжалования и юрисдикция суда, в который подается соответствующее заявление, устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация предоставления услуг
историко-краеведческого музея»

**Учреждения, ответственные за организацию и предоставление
муниципальной услуги «Организация предоставления услуг
историко-краеведческого музея»:**

Наименование учреждений	Юридический адрес	Время работы	Телефон	сайт
Управление культуры, молодежной политики и спорта администрации Еманжелинского муниципального района	г. Еманжелинск, ул. Мира, д. 18	понедельник – пятница 8.00-17.00 обед 12.00-13.00	Начальник , тел. (35138)21850	Kultura_sport@maul.ru , ukemr@mail.ru
Муниципальное казенное учреждение «Историко-краеведческий музей» Еманжелинского муниципального района	г. Еманжелинск, ул. Чкалова, д. 16	Вторник-суббота 9.00-18.00	Директор, тел. (35138)21810	emanmus@maul.ru

**Блок схема общей структуры последовательности
административных действий при исполнении муниципальной
услуги «Организация предоставления услуг историко-
краеведческого музея»**



Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация предоставления услуг
историко-краеведческого музея»

Заявка на проведение мероприятия

Дата	Время	Наименование мероприятия (семинар, экскурсия)	Место проведения	Примечание

Журнал учета посещений и мероприятий

№ п/п	Дата	Наименование мероприятия	Количество человек			Примечание
			дети	взрослые	ВСЕГО	