

Приложение  
к постановлению администрации  
муниципального района Борский  
№ 1013 от 15.10.2012г



**Административный регламент**  
по предоставлению муниципальной услуги в сфере культуры муниципального района  
Борский

*«Организация музейного обслуживания населения,  
просветительских мероприятий, выставок»*

**I. Общие положения**

**1.1 Общие сведения о муниципальной услуге**

1.1.1. Юридические или физические лица, каждый житель муниципального района Борский независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии может стать пользователем услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Борский краеведческий музей».

1.1.2. Результатом исполнения муниципальной услуги по организации музейного обслуживания населения, просветительских мероприятий, выставок, является обеспечение свободного доступа населения к информации, реализация права на свободное духовное развитие, культурную, научную и образовательную деятельность.

1.1.3. Административный регламент исполнения муниципальной услуги по организации музейного обслуживания населения (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги (далее - услуга), информированности граждан и организаций о деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «Борский краеведческий музей», создания комфортных условий для ее получения.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при организации музейного обслуживания населения муниципального района Борский Самарской области.

1.1.4. Муниципальную услугу по организации музейного обслуживания населения предоставляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Борский краеведческий музей» (далее - Учреждение).

1.1.4. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является, исполнение запроса пользователя, которое выражается в:

- посещения экскурсий;
- выдаче документа;
- обзоре выставок;

## 1.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.2.1 Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, о местонахождении, графике работы, контактных телефонах (телефонах для справок), электронном адресе учреждения, можно получить:

- непосредственно в учреждении;
- путем использования средств телефонной связи;
- через афиши на стендах в месте предоставления муниципальной услуги.

1.2.2. Место нахождения учреждения : 446660, Самарская область, село Борское, улица Ленинградская, д.60, т.8(84667)2-17-66

Адрес электронной почты учреждения : [borское\\_muzeum@mail.ru](mailto:borское_muzeum@mail.ru)

График работы учреждения:

Вторник – пятница с 9.00 до 17.00 час.

Суббота - воскресенье с 10.00 до 16.00 час.

Перерыв: с 12.00 – 13.00 час.

Понедельник - выходной.

Последняя пятница месяца – санитарный день.

1.2.3. Основными требованиями к предоставлению информации в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, являются :

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Информирование получателей муниципальной услуги может быть как индивидуальным, так и публичным, в устной и письменной форме.

Индивидуальное устное информирование лично и (или) по телефону.

При ответе на телефонные звонки работник учреждения, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования работник учреждения должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять (кто именно, когда, и что должен сделать).

Работник учреждения, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для ответа, в том числе с привлечением других сотрудников. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени работник учреждения, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может

предложить получателям услуги обратиться письменно, либо назначить другое удобное для получателей время.

Сотрудники, осуществляющие информирование по телефону или лично должны корректно и внимательно относиться к получателям услуги. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в том числе электронной, направленной по факсу, а также на Интернет-адрес, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого получателем услуги.

Директор учреждения определяет исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется в течении 15 рабочих дней со дня поступления запроса.

Публичное устное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее по тексту – СМИ). Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, периодических печатных изданиях, а также размещения в информационно - телекоммуникационной сети Интернет.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов в помещениях Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

## **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.2.1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Борский краеведческий музей» организует и обеспечивает деятельность по обслуживанию пользователей – предоставлению спектра музейных, информационных, коммуникативных услуг:

- организация музейного обслуживания населения,
- организация выставок
- информация о составе музейного фонда;
- использование документов в электронном виде;
- тематический подбор документов музейного фонда по предварительному заказу;
- пользование другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Правилами пользования музеем.

2.2.2. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является участие получателей услуги в организации индивидуальных посещений выставок; организации индивидуальных посещений экспозиций; экскурсионном обслуживании; организации и проведении информационно- просветительских мероприятий (лекции, тематических и иных мероприятий); в акциях, конкурсах, познавательных программах.

2.2.3. Муниципальная услуга предоставляется получателям услуги в течение текущего календарного года, в соответствии с месячным планом работы учреждения. Продолжительность предоставления муниципальной услуги – до 1 часа, в зависимости от формы ее предоставления.

2.2.4. Исполнение муниципальной услуги осуществляется получателям в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 г. №3612-1, иным федеральным и областным законодательством, регулирующим отношения в сфере культуры.

2.2.5. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- несвоевременная подача заявки на участие в мероприятии;

- несоблюдение получателями муниципальной услуги условий проведения мероприятий, предусмотренных положением о проведении мероприятия.

2.2.6. Предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении и по телефону осуществляется в часы работы музея.

2.2.7. Для участия в культурно – досуговых мероприятиях предоставление документов не требуется.

В случае предоставления муниципальной услуги на возмездной основе требуется предъявление билета.

Для участия в акциях, конкурсах, предоставляется заявка на участие в мероприятии (приложение №1)

2.2.8. Муниципальная услуга оказывается в специально предназначенном здании и залах, доступных для получателей услуги или на открытой площадке.

2.2.9. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги :

Предоставление муниципальной услуги по музейному обслуживанию населения осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

- Конституцией Российской Федерации;

- Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными ВС РФ 09.10.1992. № 3612-1

- Федеральным законом от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

- Законом Самарской области от 03.04.2002 № 14-ГД «О культуре в Самарской области»;

- Законом Самарской области от 15.07.2008 № 92-ГД «О музейном деле и музеях в Самарской области»;

- Указом Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 года № 179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев Российской Федерации»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

- Уставом Музея;

2.2.10. Право пользования услугами музея наступает с момента приобретения билета.

2.2.11. Получателю услуги может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

- отсутствие билета, дающего право на получение услуги (в некоторых случаях);

- несоответствие данных в пригласительном билете с данными документа, удостоверяющего личность (в некоторых случаях);

- если посетитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды исходит резкий неприятный запах; одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) одежды других участников мероприятия;

- если посетитель проносит с собой на мероприятие алкогольные напитки, оружие, огнеопасные, взрывчатые, пахучие вещества, колющие и режущие предметы, крупногабаритные сумки и сумки, стеклянную посуду и иные предметы, мешающие зрителям и нормальному проведению мероприятия.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

2.2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги :

Здание муниципального бюджетного учреждения культуры «Борский краеведческий музей» размещено в центре села.

Вход в здание оборудован вывеской с наименованием музея и графиком работы.

В помещениях здания обеспечены :

- возможности удобства осмотра экспозиций и выставок;
- телефонная связь;
- доступность копирования документов;
- доступ к нормативным правовым актам, регламентирующим оказание муниципальной услуги.

2.2.13. Место доступа к экспозициям и музейным предметам должно отвечать установленным требованиям.

2.2.14. Визуальная, текстовая информация размещается на информационном стенде, содержащем сведения:

- о местонахождении, контактных телефонах, режиме работы, адресах электронной почты в сети Интернет;
- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- настоящий административный регламент.

### **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. Административные процедуры**

3.1.1. Административные процедуры по оказанию муниципальной услуги в учреждении включают в себя:

- регистрацию запросов заявителей;
- анализ тематики запросов;
- выдача документов во временное пользование.

3.1.2. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в музей, по телефону, посредством почтовой и электронной связи.

3.1.3. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является сотрудник музея.

3.1.4. Последовательность действий при выполнении непосредственного музейного обслуживания следующая :

- Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.
- Сотрудник музея выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов. В соответствии с возможностями музея и спецификой требуемого документа сотрудник музея:
  - обслуживает пользователя в зале: производит подбор и выдачу документов, проводит экскурсию, отбор и копирование документов;
  - обслуживает пользователя, осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку и отметку о приемке (выдаче) документа.

3.1.5. Граждане имеют право доступа в музей в сроки, указанные в расписании работы музея.

Во временное пользование сроком на 5 дней пользователям муниципальной услуги по музейному обслуживанию платно предоставляет документ из музейного фонда, за исключением особо ценных и редких документов. Особо ценными и редкими документами можно пользоваться только в зале.

3.1.6. При возврате пользователем документов, взятых во временное пользование, сотрудник музея проверяет состояние сдаваемых документов в присутствии пользователя.

3.1.7. Результат выполнения непосредственных действий по музейному обслуживанию – фиксируется в книге учета посетителей музея.

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением сотрудниками музея, а также за принятием решений сотрудниками, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется директором муниципального бюджетного учреждения культуры «Борский краеведческий музей».

4.2. Контроль за исполнением административного регламента включает в себя:

- проведение проверок плановых и внеплановых;
- выявление и устранение нарушения порядка и сроков предоставления муниципальной услуги;
- рассмотрение, принятие решений;
- подготовку ответов на обращение заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3. Проверки полноты и качества оказания муниципальной услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием услуги (комплексная проверка), или отдельные аспекты (тематическая проверка). Проверка также может проводиться по конкретному заявлению посетителя.

4.4. Сотрудники, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры и за решения, принимаемые в ходе исполнения административного регламента.

Персональная ответственность сотрудников учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

Директор несет персональную ответственность за реализацию положений настоящего административного регламента в возглавляемом им Бюджетном Муниципальном учреждении культуры «Борский краеведческий музей».

#### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, сотрудников музея.**

5.1. Посетители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, осуществляющих административные процедуры и решения, принятые в ходе оказания муниципальной услуги, в досудебном порядке.

5.2. Порядок обжалования действий (бездействия) и принятых решений в процессе исполнения муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным

законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.3. Посетители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное заявление (претензию, жалобу), в соответствии с уровнем подчиненности должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуются директору муниципального бюджетного учреждения культуры «Борский краеведческий музей», руководителю Управления культуры, Главе администрации муниципального района Борский, заместителю Главы администрации муниципального района Борский по социальным вопросам.

5.4. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает: фамилию, имя, отчество; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; изложение сути жалобы; личную подпись и дату.

5.5. В случае необходимости подтверждения своих доводов посетитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо копии.

5.6. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.7. Рассмотрение запроса (жалобы) осуществляется в срок до 30 календарных дней с момента поступления запроса (жалобы). Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.8. В случае, если по заявлению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения заявления автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.9. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению сведений заинтересованному лицу и применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента, которые повлекли за собой жалобу заинтересованного лица.

5.10. Заинтересованному лицу направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

5.11. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

- отсутствие фамилии, имени, отчества заявителя, направившего заявление, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- отсутствие в заявлении сведений об обжалуемом действии (бездействии), решении (в чем выразилось, кем принято);
- если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну;
- если в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

5.12. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.13. Обращения заинтересованных лиц считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

5.14. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц Учреждения и решения, принятые в ходе оказания муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.



## Заявка на участие в мероприятии

1. Название учреждения, полный адрес, руководителя учреждения, ФИО физического лица, контактный телефон

---

---

---

2. Фамилия, имя, возраст участника

---

---

3. Количественный состав группы поддержки

---

4. ФИО, контактный телефон лица, осуществляющего подготовку участников и группы поддержки

---

---

---

5. Требуемое техническое оснащение

---

---

---