

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА НАСЕЛЕНИЯ К МУЗЕЙНЫМ ПРЕДМЕТАМ И
МУЗЕЙНЫМ КОЛЛЕКЦИЯМ МУНИЦИПАЛЬНЫХ МУЗЕЕВ»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям муниципальных музеев.

1.2. Наименование структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу.

Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ковровский историко-мемориальный музей» (далее – Музей).

1.3. Нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 №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»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Федеральный закон от 27. 06. 2010 г. № 210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- Постановление Правительства РФ от 26.05.1995 №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- Распоряжение Правительства РФ от 03.07.1996 №1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- Закон Владимирской области «О культуре» № 31-ОЗ от 09.04. 2002 г.
- Устав муниципального образования город Ковров Владимирской области;
- Решение Ковровского городского совета народных депутатов от 13. 07. 2005 г. № 124 «Об утверждении Положения о создании условий для организации досуга и обеспечения жителей города Коврова услугами организации культуры»;
- Устав муниципального учреждения культуры «Ковровский историко-мемориальный музей».

1.4. Описание результатов исполнения муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- знакомство с историей, культурой и природой города Коврова и Ковровского района Владимирской области посредством экспозиций и выставок, на которых представлены экспонаты, хранящиеся в фондах музея, а также выездных экскурсий и лекций и других мероприятий музейного типа;
- воспитание чувства патриотизма и любви к родному краю у посетителей музея;

1.5. Описание физических и юридических лиц, взаимодействующих с музеем при предоставлении муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с посетителями музея, образовательными учреждениями, органами местного самоуправления, коммерческими структурами, которые предоставляют транспортные услуги для проведения выездных экскурсий, физическими и юридическими лицами, которые предоставляют экспонаты на выставки и т.д.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной услуги.

2.1.1. Место нахождения Ковровского историко-мемориального музея: 601900, Россия, Владимирская область, г. Ковров, ул. Абельмана, д. 20.

График работы:

Вторник – пятница	10.00 – 17.00
Суббота, воскресенье	11.00 – 17.00
Понедельник	Выходной день
Последняя среда каждого месяца	Санитарный день
Нерабочие праздничные дни	1-2 января, 7 января

2.1.2. Справочные телефоны:

/49232/ 2-19-25; 2-27-51.

2.1.3. Адрес официального сайта Музея в сети Интернет, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги: [www. kovrov-museum.ru](http://www.kovrov-museum.ru) .

Адрес электронной почты Музея: museum-kovrov@mail.ru .

2.1.4. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить у специалистов и должностных лиц Музея, ответственных за предоставление муниципальной услуги, при личном обращении или по телефону, а также на официальном сайте Музея.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

При информировании о муниципальной услуге по телефону специалист Музея должен представиться, назвать свою должность, в конце разговора кратко подвести итог и перечислить действия, которые необходимо предпринять Заявителю.

В случае, если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить Заявителю обратиться за информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное время для устного информирования.

2.1.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте Музея в сети Интернет по адресу: [www. kovrov-museum.ru](http://www.kovrov-museum.ru) или на информационном стенде музея, расположенном непосредственно в помещении музея.

Информирование или консультации о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении граждан в музей осуществляется сотрудниками музея, ответственными за данное направление деятельности на рабочем месте, в соответствии с графиком работы музея.

Ответственный сотрудник музея обязан принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на заданные вопросы, в том числе с привлечением при необходимости других сотрудников.

Основными требованиями к информированию являются достоверность и полнота предоставляемой информации, чёткость в изложении информации, наглядность форм предоставляемой информации, оперативность, удобство и доступность получения информации.

На информационных стендах в помещениях музея размещается следующая информация:

- информация о музее с указанием адреса музея и графика работы;
- адрес и телефон директора музея, часы приёма по личным вопросам, телефоны для справок, электронная почта, сайт музея;
- адрес и телефоны вышестоящей организации – Отдела культуры Администрации города Коврова;
- цены на услуги: стоимость билета при посещении основной экспозиции, посещении выставок, стоимость фото, кино и телесъёмки, стоимость съёмки фотокамерой сотового телефона, съёмки видеокамерой в экспозиции музея и т.д.
- перечень категорий посетителей, которые имеют льготы при предоставлении муниципальной услуги;
- информация о возможности заказа предоставления муниципальной услуги и справочные телефоны;
- информация о проводимых и планируемых выставках (с указанием периода проведения);
- информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе музея.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Обратиться в Музей с заявкой на проведение экскурсии заявитель может лично или по телефону в дни и часы работы музея, указанные в пункте 2.1.1. Административного регламента.

Заявка на проведение экскурсии регистрируется моментально в Журнале заявок на экскурсионное обслуживание.

Срок предоставления муниципальной услуги по предварительной заявке происходит в заказанное время, согласно Журналу заявок на экскурсионное обслуживание.

При непосредственном обращении в музей без предварительной заявки и без заявки на проведение экскурсии услуга предоставляется моментально в пределах графика работы Музея, указанного в пункте 2.1.1. Административного регламента.

При непосредственном обращении в музей без предварительной заявки, но с пожеланием на экскурсию вопрос о предоставлении муниципальной услуги будет решаться в зависимости от сложившихся обстоятельств, т.е. наличия на данный момент свободного специалиста или экскурсовода для проведения экскурсии, но не более 45 минут.

Если специалист или экскурсовод свободны, то вопрос о предоставлении услуги решается в течение 10 минут, в течение которых определяется тема экскурсии, осуществляются записи в Журнале заявок на экскурсионное обслуживание и в Книге регистрации посетителей и экскурсий, производится оплата услуги.

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.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- закрытие музея и приёма его под охрану;
- в случае чрезвычайных или непредвиденных ситуаций (отключение электричества, пожарная опасность и др.);
- причинение ущерба музею;
- отсутствие документа, подтверждающего факт оплаты муниципальной услуги, или права ее получения на бесплатной основе.

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Музей размещается в помещениях, доступных для населения. Состояние помещений, в которых располагается музей (включая хранилище), не является аварийным. Помещения музея подключены к системам централизованного отопления. Вход в помещения музея оборудован информационной вывеской с указанием наименования музея и режима работы. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», 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.

Внутри музея располагаются информационные стенды, на которых размещена информация по предоставлению муниципальной услуги. Названия выставок размещены при входе в зал, где они размещаются. Залы, где располагаются постоянные экспозиции и выставки оборудованы стульями для отдыха посетителей.

Рабочие места специалистов музеев аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.5. Информация о перечне необходимых для предоставления муниципальной услуги документов.

2.5.1. Размер оплаты услуг, оказываемых Музеем, устанавливается согласно Тарифу на платные услуги, оказываемые МУК «Ковровский историко-мемориальный музей», утвержденному Приказом директора музея от 15. 02. 2011 г. за № 12.

2.5.2. Одиночные посетители приобретают в кассе Музея билет государственного образца.

2.5.3. 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.

2.5.4. В случае заказа экскурсионного обслуживания возможно два варианта расчета: наличный и безналичный расчет.

В случае наличного расчета руководитель группы по прибытию ее в Музей приобретает входные билеты государственного образца по количеству членов группы и экскурсионную путевку строгой отчетности на проведение экскурсии.

В случае безналичного расчета руководитель группы предоставляет кассиру Музея копию платежного документа, подтверждающего оплату услуг.

2.6. Цели и задачи оказания Услуг.

Услуга должна быть предоставлена в полном объеме, в соответствии со стандартами и выполнять при ее предоставлении следующие задачи:

2.6.1. Создание благоприятных условий для развития музейного дела в г. Коврове и Ковровском районе Владимирской области.

2.6.2. Удовлетворение потребностей населения в знакомстве с культурно-историческими и музейными ценностями.

2.6.3. Создание условий для формирования и удовлетворения культурных запросов и потребностей жителей муниципального образования г. Ковров и Ковровского района Владимирской области всех возрастов;

2.6.4. Организация досуга и обеспечения жителей муниципального образования г. Ковров и района Владимирской области услугами организаций культуры;

2.6.5. Повышение качества предоставления музейных услуг и эффективности расходования бюджетных средств;

2.6.6. Открытость и общедоступность информации по предоставлению музейных услуг.

2.7. Требования к качеству Услуги и получение информации об Услуге.

2.7.1. Доступность музейных услуг обеспечивается:

- удобным месторасположением зданий и экспозиций МБУК «Ковровский историко-мемориальный музей» рядом с Вокзальной площадью и двумя вокзалами (железнодорожным и автобусным), а также в шаговой доступности от основных городских пассажирских маршрутов.
- гибким и удобным для населения режимом работы;
- сбалансированным и экономически обоснованным соотношением бесплатных и платных услуг, обеспечивающим финансовую доступность предлагаемых услуг для всех категорий населения.

2.8. Показатели оценки качества предоставления Услуги

Наименование показателя	Методика расчета	Источник информации
Доля учетных записей музейных предметов, внесенных в Главную инвентарную книгу	Количество учетных записей в отчетный период/количество учетных записей за соответствующий период прошлого года	Отчет 8-НК
Динамика посещаемости музея	Число посещений в отчетном году/число посещений за соответствующий период прошлого года	Отчет 8-НК
Динамика количества мероприятий	Число мероприятий в отчетном году/число мероприятий за соответствующий период прошлого года	Отчет-8НК
Число жалоб пользователей Услуги на ненадлежащее качество услуги	0	Книга отзывов

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показана на блок-схеме (приложение № 1 к настоящему административному регламенту).

3.2. Прием и регистрация пользователей.

3.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя, обращение по почте, по телефону, по электронной почте.

3.2.2. Порядок действий:

- прием заявки на предоставление муниципальной услуги от пользователя осуществляется моментально;

- в ходе принятия заявки происходит процедура согласования сроков предоставления муниципальной услуги (5-10 мин);

- отказ в принятии заявки на оказание услуги возможен только в случае, если день заявки считается в Музее выходным или санитарным днем (см. п. 2.1.1.), или музей закрыт на ремонт или сроки заявки выходят за пределы рабочего времени Музея.

- после согласования сроков заявка фиксируется в Журнале регистрации заявок, который находится в кабинете специалистов Музея. Ответственным лицом за ведение Журнала является специалист по культурно-образовательной деятельности (5 мин.).

- одиночный посетитель приобретает в кассе Музея билет государственного образца непосредственно перед получением услуги.

3.3. Выдача пользователю билета – документа, дающего право посещения Музея (для физических лиц), либо выдача экскурсионной путевки – для юридических лиц.

3.3.1. Порядок действий:

- покупка в кассе музея пользователем – физическим лицом – билета, дающего право на посещение Музея (выставки) в соответствии с правилами посещения музея осуществляется моментально в порядке очереди;

- оформление пользователем – представителем юридического лица - в письменной форме заявки на получение муниципальной услуги организованной группой осуществляется сразу же по прибытии группы в музей, если осуществляется наличная форма расчета;

- процедура оплаты музейной услуги путем безналичного расчета начинается за 7 дней до дня предоставления услуги с заключения договора и выписки счета на оплату. Пользователь услуги предъявляет кассиру музея копию платежного поручения об оплате услуги непосредственно перед началом оказания услуги.

- выполнение специалистом Музея запроса пользователя после процедуры оформления заявки на услугу и ее оплаты производится моментально в соответствии с пожеланиями Пользователя;

- фиксация предоставления муниципальной услуги осуществляется путем выдачи документов строгой отчетности: билета и экскурсионной путевки, а также записи в Книге регистрации посетителей и экскурсий.

3.3.2. Результатом административного действия является выдача пользователю документа, подтверждающего его право на посещение Музея в соответствии с графиком работы музея (для физических лиц) и дополнительных условий, обозначенных пользователями (для юридических лиц).

3.4. Основными видами деятельности музея по музейному обслуживанию населения являются:

- организация музейного обслуживания путем проведения экскурсий для населения с учетом интересов и потребностей различных социально-возрастных и образовательных групп;

- чтение лекций в помещении музея или в других специально оборудованных для этого помещениях для различных групп населения;

- обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям;

- развитие современных стационарных и нестационарных форм музейного, экскурсионного обслуживания, досуговой деятельности;

- внедрение компьютеризации и интернет-технологий в организацию музейного обслуживания;

- организации совместной работы с научными и образовательными учреждениями.

3.5. Экспонирование и выставочная работа.

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). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

- 1) индивидуальные и экскурсионные посещения;
- 2) лекции, беседы, музейные занятия;
- 3) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и т.д.);
- 4) информационно-справочная деятельность.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставившихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

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

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

3.6. Сохранение и пополнение музейных фондов.

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми «Инструкцией по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР», утвержденной Приказом Министерства культуры СССР № 290 от 17. 07. 1985 года.

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.

Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически; может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а так же культурной и художественной ценности.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Текущий контроль над соблюдением последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определенных настоящим административным регламентом, осуществляется Комитетом по культуре молодежной политике, семье и детству Администрации г. Коврова (далее – Комитет по культуре).

4.2. Обязанностью Комитета по культуре является контроль над деятельностью директора музея по своевременному предоставлению муниципальной услуги.

4.3. Комитет по культуре за ненадлежащее исполнение муниципальной услуги по осуществлению контроля над предоставлением муниципальной услуги несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Внутренний контроль за предоставление муниципальной услуги осуществляется директором МУК «Ковровский историко-мемориальный музей», предоставляющим муниципальную услугу.

4.5. Директор Музея несет персональную ответственность за соблюдение последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определенных настоящим административным регламентом.

4.6. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений административного регламента. Периодичность осуществления текущего контроля должна составлять не реже 1 раза в квартал.

4.7. Контроль над полнотой и качеством исполнения услуги осуществляет заместитель главы Администрации г. Коврова по социальной сфере.

4.8. Контроль над полнотой и качеством исполнения услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений.

4.9. Проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при 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 к руководству Музея или в Администрацию города, в Комитет по культуре молодежной политике, семье и детству.

Рассмотрение обращений осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1.2. Предметом обжалования могут быть действия (бездействия) и решения, нарушающие права и свободы пользователя.

5.1.3 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.

5.2. В части судебного обжалования:

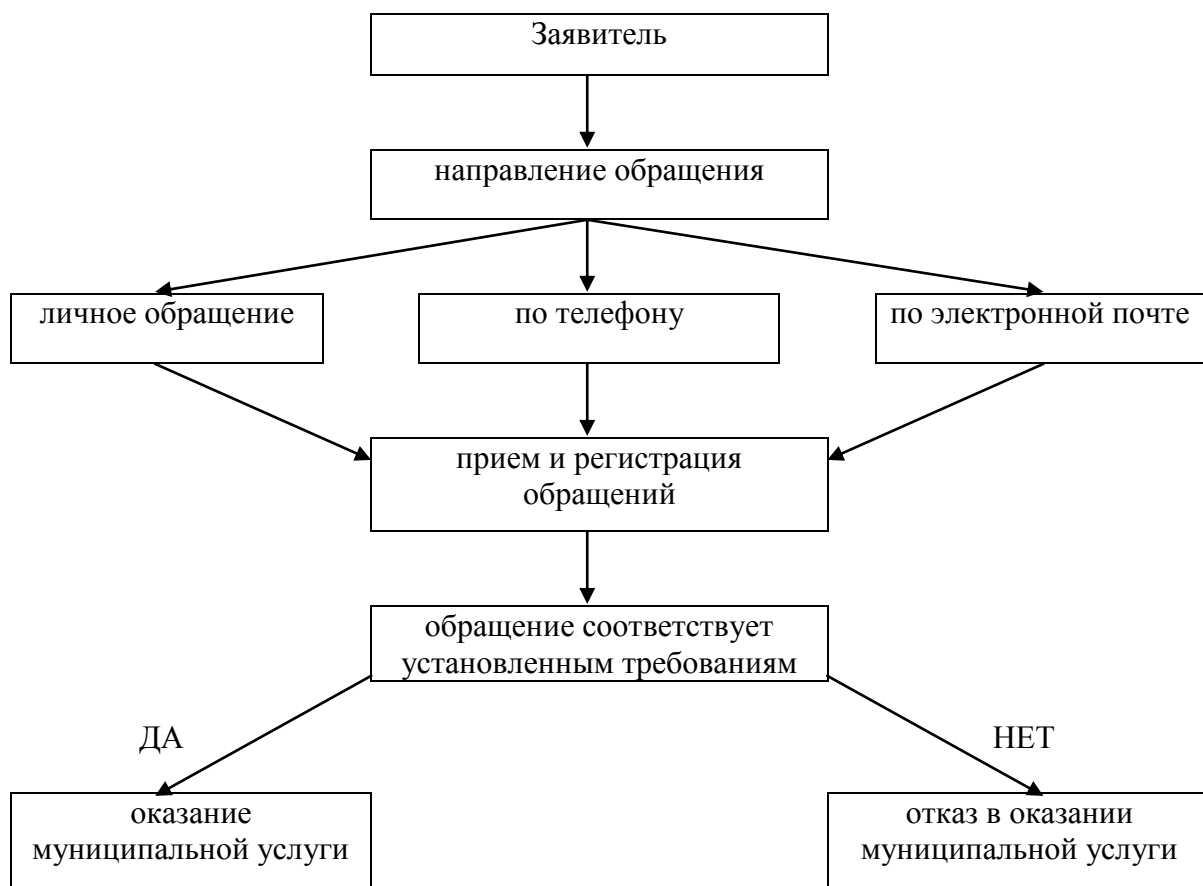
5.2.1. Каждый пользователь вправе обратиться с жалобой в суд, если считает, что действиями (решениями) государственных органов, учреждений, предприятий и их объединений, общественных объединений или должностных лиц, муниципальных служащих нарушены его права и свободы.

5.2.2. Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки:

- три месяца со дня, когда пользователю стало известно о нарушении его прав;
- три месяца 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 не нее письменный ответ.

Приложение №1
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа
населения к музейным предметам и
музейным коллекциям муниципальных музеев»

БЛОК – СХЕМА
общей структуры по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям
муниципальных музеев)»



Пронумеровано, прошнуровано и скреплено
печатью 9 (Девять) листов.

Директор музея:  О.А. Монякова

