

**Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги  
КДЦ МО «Вистинское сельское поселение»  
«Демонстрация музейных фондов, коллекций, информация об  
экспонируемых объектах в процессе их осмотра»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Административный регламент (далее – регламент) по предоставлению муниципальной услуги демонстрация музейных фондов, коллекций, информация об экспонируемых объектах в процессе их осмотра разработан в целях улучшения качества и доступности муниципальной услуги по обслуживанию посетителей музеев и выставок (далее – муниципальная услуга).

1.2. Муниципальная услуга предоставляется КДЦ МО Вистинское сельское поселение – Ижорский музей (далее – музей).

1.3. Структура муниципальной услуги:

- 1) Индивидуальные и экскурсионные посещения (тематические, культурно-просветительские и т.п.);
- 2) Музейные занятия, лекции, беседы (познавательные, тематические и т.п.);
- 3) Массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и т. д.);
- 4) Информационно-справочная деятельность;
- 5) Сохранение и пополнение музейных фондов.
- 6) Экспонирование и выставочная работа.
- 7) Историко-краеведческая работа.

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 25 июня 2002 года №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Федеральным Законом от 26.05.1996 г. №54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 г. №179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации»;

Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08.12.2009 г. № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;

- Положением о КДЦ МО Вистинское сельское поселение.

#### 1.5. Общее описание услуги:

Настоящий Административный регламент распространяется на учреждение культуры - Ижорский музей (далее по тексту – музей), который оказывает населению следующие услуги:

- Экскурсионно-выставочная деятельность;
- Лекционная деятельность;
- Проведение музейных мероприятий;
- Посещение музея.

1.6. Музей осуществляет обслуживание посетителей музеев и выставок (далее – обслуживание посетителей). Результат предоставления муниципальной услуги – посещение гражданами РФ, иных государств и лиц без гражданства музея и выставок, организованных в них. Сведения об оказании муниципальной услуги фиксируются в журнале.

1.7. Потребителями (пользователями) муниципальной услуги (далее – пользователи) являются юридические лица, независимо от организационно-правовой формы, и физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации.

## **2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

2.1. Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной услуги.

1) Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется директором КДЦ и должностными лицами музея, исполняющими муниципальную услугу, в ходе личного приема, с использованием почтовой и телефонной связи ежедневно с 12.00 до 21 часов, а также с помощью информационных материалов и средств массовой информации.

2) Муниципальная услуга предоставляется по адресу: д.Ручьи, ул.Центральная, д.80, Кингисеппский район, Ленинградская область Ижорский музей.

График работы: Среда - Воскресенье с 10-00 до 17-00 часов. Выходные дни – понедельник, вторник.

Номер телефона для справок: 8-(813) 67-119 директор КДЦ.

3) При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и юридических лиц должностные лица и специалисты музея информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании учреждения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами при личном обращении и посредством телефона. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.
- Поиск и выбор источников информации.
- Состав фондов музея и наличие выставок в музее, как работающих на данный момент, так и планируемых.
- Правила посещения музея;
- Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

## 2.2. Сроки исполнения предоставления муниципальной услуги.

1) В зависимости от пожеланий пользователей муниципальной услуги и режима работы музеев 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:

- 1) Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги является:
- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
  - нарушение Правил пользования музеем;
  - причинение ущерба музею;
  - нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;

- нарушение сроков оплаты муниципальной услуги.

2) Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в суде.

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

1) помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», 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.

2) Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги.

3) Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- Информационными стендами;
- Мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;
- Первичными средствами пожаротушения.

4) Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здание, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески с наименованием музея.

2.5. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов:

- Билет в музей приобретенный.

- 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.

2.6. Оплата муниципальной услуги осуществляется в соответствии с распоряжением о входной плате в музей, утвержденным главой администрации.

### **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

3.1. Прием и регистрация пользователей.

1) Основанием для начала административного действия является обращение пользователя в Музей.

2) Ответственным за предоставление услуги является Должностное лицо Музея.

3) Порядок действий:

- прием заявки на предоставление муниципальной услуги от пользователя, согласование сроков предоставления муниципальной услуги, оплата муниципальной услуги;

- получение муниципальной услуги.

4) Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

3.2. Выдача пользователю билета – документа, дающего право посещения Музея.

1) Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в Музей.

2) Порядок действий:

- покупка в кассе музея пользователем билета, дающего право на посещение Музея (выставки) в соответствии с правилами посещения музея.

- выполнение специалистом Музея запроса пользователя, организация предоставления муниципальной услуги в соответствии с пожеланиями Пользователя;

- фиксация осуществления муниципальной услуги путем выдачи документов строгой отчетности.

3) Результатом административного действия является выдача пользователю документа, подтверждающего его право на посещение Музея в соответствии с графиком работы музея.

3.3 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;

- организации совместной работы с образовательными учреждениями.

3.4. 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). 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 так далее);
- 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.

### 3.5. 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 положением о Музейном фонде Российской Федерации.

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. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства. Сотрудник музея, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, несет ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов заявителей на устную и письменную консультацию, в том числе в электронном виде, установленных настоящим Регламентом.

4.3. Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги, соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений сотрудником Музея, осуществляет директор КДЦ.

Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором КДЦ проверок соблюдения и исполнения сотрудником настоящего Регламента и своей должностной инструкции.

Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором КДЦ.

4.4. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги организует и осуществляет администрация МО Вистинское сельское поселение.

Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется на основании приказов главы администрации МО Вистинское сельское поселение, включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на действия работников Музея.

По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Пользователи Музея могут заявить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных действий, нарушении срока

выполнения услуги, некорректном поведении, нарушении положения Административного регламента, Правил пользования Музеем лично, по телефону.

## **5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Заявители имеют право в досудебном и судебном порядке на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия сотрудников Музея.

5.2. Заявители могут сообщить в вышестоящие инстанции о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) сотрудников Музея, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, о нарушении настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

5.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

5.4. Главой администрации МО Вистинское сельское поселение и директором КДЦ проводится личный прием граждан.

5.5. Заявитель в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения с указанием наименования органа, в который было направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество специалиста (сотрудника), а также излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.6. Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия и обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

5.7. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.8. Обращение заявителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствия сведений о заявителе, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчества, почтового адреса места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);

- отсутствие датированной подписи заявителя (в случае, если обращение посылается не по электронной почте);

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения.



5.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.11. Продолжительность рассмотрения жалоб не должна превышать 30 дней со дня получения жалобы.

5.12. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а так же на любой стадии досудебного обжалования, заявитель имеет право обратиться в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством.