**АДМИНИСТРАЦИЯ ДАЛЬНЕГОРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

**ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 30 мая 2011 г. г. Дальнегорск № 353 – па

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» на территории Дальнегорского городского округа»

 В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в соответствии с постановлением администрации Дальнегорского городского округа от 22.07.2010г. № 581-па «Об утверждении сводного реестра муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Дальнегорского городского округа и сводного реестра муниципальных функций, исполняемых администрацией Дальнегорского городского округа», руководствуясь Уставом Дальнегорского городского округа, администрация Дальнегорского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» на территории Дальнегорского городского округа» (прилагается).

 2. Контроль за исполнением данного постановления возложить на первого заместителя главы администрации Дальнегорского городского округа.

 3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Трудовое слово».

Глава Дальнегорского городского округа Г.М. Крутиков

|  |
| --- |
|  УТВЕРЖДЕН постановлением администрации Дальнегорского городского округа от 30 мая 2011 г. № 353-па Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги«Предоставление музейных услуг»на территории Дальнегорского городского округа |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

###  1. Общие положения

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» на территории Дальнегорского городского округа (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по обслуживанию посетителей Музейно- Выставочного Центра, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги (далее –заявители).

Регламент определяет сроки и последовательность действий административных процедур Муниципального учреждения Музейно-Выставочный Центр Дальнегорского городского округа, устанавливает сроки и последовательность административных процедур, стандарт предоставления услуг, а также порядок взаимодействия между органом местного самоуправления, должностными лицами органа местного самоуправления при предоставлении указанной муниципальной услуги.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление музейных услуг» (далее – муниципальная услуга).

2.Предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальное учреждение Музейно-Выставочный Центр (МУ МВЦ). Муниципальная услуга предоставляется непосредственно специалистами Музейно-Выставочного Центра, уполномоченными осуществлять предоставление данной услуги (далее специалисты).Муниципальная услуга включает предоставление информации по письменным (электронным) обращениям, телефону и устное информирование заявителя, а также посредством размещения информации на официальном сайте администрации Дальнегорского городского округа.

3. Заявителями, при предоставлении муниципальной услуги, являются физические и юридические лица.От имени физических и юридических лиц за предоставлением музейной услуги имеют право обратиться лица, наделенные таким правом в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (далее - представители заявителя).

 4. Муниципальная услуга предоставляется по адресу: г.Дальнегорск, Проспект 50 лет Октября, 70.

 5. График работы Музейно-Выставочного Центра:

Понедельник - Выходной

Вторник 09.00 – 18.00

Среда 10.00 – 18.00

Четверг 10.00 – 18.00

Пятница 10.00 – 18.00

Суббота 10.00 – 18.00

Воскресенье 10.00.-18.00.

Часы обеденного перерыва: 13.00-14.00.

Справочные телефоны: 8(42-373) 3-29-92.

Факс: (842373)3-29-92

Адрес электронной почты:Dalmuseum@list.ru

 6. Результатом предоставления муниципальной услуги является посещение гражданами Российской Федерации, иных государств и лиц без гражданства муниципального учреждения Музейно-Выставочный Центр, его выставок, экспозиций и мероприятий. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут с момента предъявления билета сотруднику учреждения.

 7. Предоставление муниципальной услуги по предоставлению музейных услуг на территории Дальнегорского городского округа (далее - муниципальная услуга), осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Законом Российской Федерации от 15 апреля 1993 года № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 9 октября 1992 года № 3612;

Федеральным законом от 25 июня 2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

Федеральным Законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

Федеральным законом от 6.01.1999 г. №7-ФЗ «О народных художественных промыслах»; Федеральным законом Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Постановлением Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 08 декабря 2009 года № 842 «Об утверждении Единых правил организации формирования, учета, сохранения и использования музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в музеях Российской Федерации»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 года № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»;

Распоряжением Правительства РФ от 19.10.1999 № 1683-р «О методике определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры»;

Распоряжением Министерства культуры РФ № Р-6 от 18.09.2009 года «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации»;

Приказом Минкультуры России от 21.06.2006 №278 «Об утверждении плана мероприятий Минкультуры России по разработке и внедрению системы стандартизации в сфере культуры»;

Приказом Минкультуры СССР от 17.07.1985 №290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР»;

Приказом Минкультуры СССР от 15.12.1987 № 513 «Об Инструкции по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР»;

Уставом Дальнегорского городского округа;

 Положением «Об охране и сохранении объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) муниципального значения, расположенных на территории Дальнегорского городского округа». Утверждено решением Думы Дальнегорского городского округа от 24 июня 2005г. №105 (в редакции решения от 23 августа 2007г. №664);

 Положением «О создании условий для обеспечения жителей Дальнегорского городского округа услугами учреждений культуры». Утверждено решением Думы Дальнегорского городского округа от 24 июня 2005г. №132;

 Положением «О создании условий для организации досуга вДальнегорском городском округе». Утверждено решением Думы Дальнегорского городского округа от 24 июня 2005г. № 131;

Уставом муниципального учреждения Музейно-Выставочный Центр

Настоящим регламентом.

8. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требуемых от заявителя (непосредственно в МУ МВЦ):

 а) билет в музей установленного образца;

Оплата муниципальной услуги осуществляется в соответствии с прейскурантом цен на платные услуги, утвержденного постановлением администрации Дальнегорского городского округа.

9. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

 - угроза причинения ущерба музею;

 - причинение ущерба музею.

10. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

 - отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;

 - нарушение сроков оплаты муниципальной услуги;

 - если физическое лицо, либо представитель юридического лица использует оскорбительные выражения, угрожает жизни и здоровью специалистов уполномоченного органа, уполномоченных осуществлять муниципальную услугу и членам их семей;

 - если физическое лицо, либо представитель юридического лица находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

 - возникновение чрезвычайных ситуаций (отключение электричества, опасность возникновения пожара и др.).

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

11. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги:

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются при личном обращении заявителя, а также посредством почтовой, телефонной связи или электронной почты.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан и представителей юридических лиц работники музея информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании музея и отдела, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалистом, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину или представителю юридического лица должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

 - перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

 - поиск и выбор источников информации;

 - состав фондов музея и наличие выставок, экспозиций 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.

12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01 ноября 1994 года № 736 нормам охраны труда.

В здании Музейно-Выставочного Центра, предоставляющего муниципальную услугу, предусмотрены следующие помещения:

 - постоянно действующие экспозиционные залы: «Древние поселения Дальнегорска», «История ГМК Дальполиметалл», «Природа северного Приморья», «Минералы», «Художественный салон», «Дальнегорцы в годы Великой Отечественной войны»

 - специализированные помещения: 2 кабинета специалистов, кабинет директора, 2 санузла, фондохранилище .

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

Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

 - информационными стендами;

 - мебелью, обеспечивающей комфорт пользователям;

 - первичными средствами пожаротушения;

 - автоматической системой оповещения людей о ЧС.

Помещение оборудовано входом для свободного доступа. На входе в здание, размещены вывески с наименованием и режимом работы Музейно-Выставочного Центра.

13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

 - информированность заявителей о муниципальной услуге;

 - наглядность форм предоставляемой информации;

 - комфортность ожидания и получения муниципальной услуги;

 - вежливость и тактичность специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

 - компетентность специалистов;

 - оперативность и профессиональная грамотность специалистов;

 - достоверность предоставляемой информации;

 - четкость в изложении информации;

 - полнота информирования.

Показателем доступности и качества муниципальной услуги является: удовлетворенность (неудовлетворенность) заявителей экспозицией музея, выставками, экскурсиями. Показатели оценки выявляются путем опроса посетителей музея.

Информирование заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме публичного устного или письменного информирования, по телефону, при устном или письменном обращении, а также по электронной почте и посредством размещения информации в сети Интернет на официальном сайте администрации Дальнегорского городского округа и уполномоченного органа.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации, радио (далее - СМИ). Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, на официальном сайте администрации Дальнегорского городского округа (http:// dalnegorsk-mo.ru) и отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации Дальнегорского городского округа (E-mail: kultura.dalnegorsk@yandex.ru). Информирование осуществляется на русском языке.

**III. Состав, последовательность, сроки выполненияадминистративных процедур**

Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги в Музейно-Выставочном Центре включают в себя:

 - обеспечение физических лиц и юридических информацией о наличии муниципальной услуги (экспозиций, выставок, экскурсий, лекций и тематических мероприятий);

 - обеспечение доступа потребителя услуги в здание Музейно-Выставочного Центра.

Основанием для начала административного действия является обращение физического или юридического лица в Музейно-Выставочный Центр. Ответственным за предоставление услуги является должностное лицо Музейно-Выставочного Центра.

Порядок административных действий:

 - ознакомление пользователя с прейскурантом цен на предоставляемые услуги, выбор услуги, определение потребителем алгоритма посещения экспозиций и выставок (индивидуальный, коллективный осмотр, с экскурсионным обслуживанием);

 - приём заявки на предоставление муниципальной услуги от заявителя;

 - согласование сроков предоставления муниципальной услуги;

 - оплата муниципальной услуги;

 - выдача документа (билета), дающего право посещения Музейно-Выставочного Центра для физических и юридических лиц;

 - получение муниципальной услуги - осмотр выставки (выставок), участие в мероприятиях.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с физическими лицами, юридическими лицами, образовательными учреждениями, с государственными органами, органами местного самоуправления, коммерческими структурами, которым разрешается спонсировать создание выставок, физическими и юридическими лицами, которые предоставляют экспонаты на выставки и т.д.

Основными видами деятельности Музейно-Выставочного Центра по предоставлению муниципальной услуги являются:

 - организация музейного обслуживания, проведение экскурсий с учётом интересов и потребностей различных социально-возрастных и образовательных групп;

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

 - обеспечение доступа 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;

 - организация совместной работы с учреждениями культуры, образовательными учреждениями;

 - оказание научно-методической и практической помощи музеям на общественных началах, находящимся на территории Дальнегорского городского округа;

 - популяризация культурного наследия Дальнегорского городского округа;

 - сохранение и популяризация традиций (праздников, обычаев, обрядов и пр.);

 - приобщение населения города к культурным ценностям, пропаганда достижений в различных сферах деятельности музея;

- организация презентационной и оформительской деятельности выездных музейных выставок.

**IV. Формы контроля за исполнением регламента**

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами уполномоченного органа, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором уполномоченного органа.

Персональная ответственность специалистов уполномоченного органа, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному заявлению читателя.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей при предоставлении муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**V. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента**

1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги и исполнения настоящего Регламента, в досудебном и судебном порядке.

2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения должностных лиц, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное заявление или жалобу (далее-письменное обращение) почтовым отправлением, по адресу электронной почты уполномоченного органа:E-mail:Dalmuseum@list.ru, электронной почте отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации Дальнегорского городского округа: kultura.dalnegorsk@yandex.ru, а также посредством обращения на Интернет-сайт администрации Дальнегорского городского округа http:// dalnegorsk-mo.ru

4. Заявители могут обжаловать действия (бездействия) специалиста – руководителю отдела, директору уполномоченного органа, начальнику отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации Дальнегорского городского округа, заместителю главы администрации по вопросам социальной сферы;

 Действия (бездействия) специалиста уполномоченного органа – директору уполномоченного органа, начальнику отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации Дальнегорского городского округа, заместителю главы администрации по вопросам социальной сферы;

Действия (бездействия) директора уполномоченного органа -. начальнику отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации Дальнегорского городского округа;

Действия (бездействия) начальника отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации Дальнегорского городского округа - заместителю главы администрации по вопросам социальной сферы;

Действия (бездействия) заместителя главы администрации по вопросам социальной сферы – Главе Дальнегорского городского округа.

С информацией о порядке записи на личный приём должностных лиц администрации Дальнегорского городского округа, о графике личного приёма, адресе местонахождения должностных лиц заявитель может ознакомиться на официальном сайте администрации Дальнегорского городского округа в сети Интернет (http:// dalnegorsk-mo.ru **).**

5. В рассмотрении письменного обращения заявителю может быть отказано по следующим основаниям:

 - текст письменного обращения не поддаётся прочтению, о чём сообщается заявителю, направившему обращение;

 - если имя фамилия отчество и почтовый адрес физического лица не поддаются прочтению, - ответ не дается;

 - не указано наименование юридического лица, его реквизиты и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, - ответ не даётся;

 - содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу уполномоченного лица, а также членов его семьи, - направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом;

 - содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, - направляется уведомление о прекращении переписки по данному вопросу;

 - если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. В ходе личного приёма заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращение заявителя.

Письменные обращения заявителей рассматриваются в течение 30-ти дней с момента их регистрации. Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

 - фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, которым подается обращение, полное наименование юридического лица, его юридический адрес, от имени которого подается обращение и по которому должен быть направлен ответ;

 - наименование органа, должность, фамилию, имя, отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

 - суть обжалуемого решения, действия (бездействия);

 - подпись, дату.

Дополнительно в письменном обращении указываются причины несогласия с обсуждаемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свобода и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия).

 К письменному обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

 Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы посредством письменного либо устного обращения, а также на Интернет-сайте (http:// dalnegorsk-mo.ru), на информационном стенде в уполномоченном органе, по электронной почте:Dalmuseum@list.ru, в отделе культуры, спорта и молодежной политики администрации Дальнегорского городского округа по адресу: г.Дальнегорск, Проспект 50 лет Октября, 129., по электронной почте: kultura.dalnegorsk@yandex.ru

9. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения.

10. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение об осуществлении действий по факту обращения и применению мер дисциплинарной ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги. При этом заявителю направляется письменное уведомление о принятом решении и действиях, осуществляемых в соответствии с принятым решением, в течение 5-ти рабочих дней со дня принятия соответствующего решения, но не позднее 30-ти дней со дня регистрации обращения.

11. Если в ходе рассмотрения обращение признано необоснованным, заявителю направляется письменное уведомление о результате рассмотрения обращения с указанием причин, по которым оно признано необоснованным, в течение 5-ти рабочих дней со дня принятия соответствующего решения, но не позднее 30-ти дней со дня регистрации обращения.

12. Заявитель имеет право обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке, обратившись с соответствующим заявлением в районный суд по адресу: Приморский край, г. Дальнегорск, Проспект 50 лет Октября,89а.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление музейных услуг» на территории Дальнегорского городского округа |

БЛОК – СХЕМА

последовательности действий при предоставлении муниципальной

услуги «Предоставление музейных услуг»

на территории Дальнегорского городского округа.

|  |
| --- |
| Обращение пользователя в музей |

|  |
| --- |
| Приём и регистрация пользователей |

|  |
| --- |
| Порядок действий:- ознакомление пользователя с прейскурантом на предоставляемые услуги, выбор услуги;- приём заявки на предоставление муниципальной услуги от пользователя;- согласование сроков предоставления муниципальной услуги;- оплата муниципальной услуги за наличный расчёт или бесплатно;- получение муниципальной услуги |

|  |
| --- |
| Оформление в установленном порядке документовна право получения муниципальной услуги |