**проект**

АДМИНИСТРАЦИЯ КАРАГИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

« » февраля 2017 г. № \_\_\_\_

п. Оссора

|  |
| --- |
| **Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Обеспечение доступа населения к культурному наследию – музейным коллекциям»** |

Руководствуясь постановлением Главы Карагинского муниципального района от 16.12.2010 года № 300 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией Карагинского муниципального района», в целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых населению Карагинского муниципального района , в соответствии с Федеральным законом от №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом Карагинского муниципального района

**Постановляю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Обеспечение доступа населения к культурному наследию – музейным коллекциям», согласно приложения.
2. Постановление администрации № 142 от 05.07.2011 г. «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Обеспечение доступа населения к культурному наследию – музейным коллекциям» и постановление № 106 от 02.05.2012 г. «О внесении изменений в постановление администрации № 142 от 05.07.2011 г. «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Обеспечение доступа населения к культурному наследию – музейным коллекциям» признать утратившими силу**.**
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на советника сектора по организации культуры и досуга администрации Карагинского муниципального района Н.М. Букину.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования на официальном сайте администрации Карагинского муниципального района в сети «Интернет».

И.о. Главы Карагинского

муниципального района Т.А. Рубанова

Согласовано:

советник сектора по организации культуры Н.М. Букина

Исп: Щербина Н.А. 41 606

Рассылка:Букина Н.М. -1, музей 1, в дело 1

Приложение

к постановлению администрации

Карагинского муниципального района

от февраля 2017 г. № \_\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Обеспечение доступа населения к культурному наследию – музейным коллекциям»**

I. Общие положения

1. Административный регламент (далее по тексту - регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение доступа населения к культурному наследию – музейным коллекциям» (далее по тексту — муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги, обеспечения необходимых научно-методических, организационных, кадровых, информационных условий для организации досуга жителей Карагинского муниципального района.
2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:
3. Конституция Российской Федерации,
4. Федеральный закон Российской Федерации от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,
5. Закон РФ от 9 октября 1992 г. N 3612-I "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (с изменениями и дополнениями),
6. Федеральный закон Российской Федерации от 6 января1999 года № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»,
7. Федеральный закон Российской Федерации от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»,

1.2.6.Закон Российской Федерации от 15 апреля 1993 года № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей»,

1. Устав Карагинского муниципального района

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

1. Наименование услуги: «Обеспечение доступа населения к культурному наследию – музейным коллекциям».
2. Органы, участвующие в предоставлении муниципальной услуги:

- муниципальное казенное учреждение « Муниципальное учреждение культуры (МКУК) «Карагинский районный краеведческий музей» (далее – Учреждение)

Адрес: 688 700 Камчатский край, Карагинский район, п. Оссора, ул. Советская д. 72

Время работы: понедельник – четверг – 9.00ч. – 18.00ч.

пятница – 9.00ч.-13.00ч.

перерыв на обед: с 13.00ч. до 14.00ч.

выходной: суббота, воскресенье.

2.3. Содержание услуги:

1. Предоставление услуг выставочного характера и художественного оформления, публичное представление музейных ценностей населению;
2. Хранение, выявление и собирание музейных предметов коллекций; консультационно-информационные услуги;
3. Предоставление иных услуг (культурно-досуговые, туристические, научно - исследовательские и др.) направленных на организации сохранение, использование и популяризация объектов культурного наследия (памятников истории и культуры).
4. Получатели услуг: юридические и физические лица.

2.5 Единица измерения услуги - количество посетителей (чел.), количество экспонатов (ед.), число экскурсий (шт.), количество мероприятий (шт.).

1. Основные документы, которыми руководствуется учреждение при оказании данной услуги: документы, указанные в пункте 1.2. настоящего Регламента, кроме того: положения, приказы, инструкции учреждения культуры ,книга учёта экспонатов; журнал учёта посетителей; иные положения, приказы, инструкции учреждения.
2. Технология оказания муниципальной услуги - действия, которые должны быть произведены в процессе оказания муниципальной услуги:
3. Пополнение музейного фонда, закупка, приобретение в дар предметов, имеющих историческое, художественное, научное или иное культурное значение, ведение учетной документации, реставрационные и консервационные работы, изготовление копий музейных предметов, подготовка и публикация методических и научных изданий на основе материалов фондовых собраний.
4. Представление музейных предметов и коллекций широкой общественности путем:

* организации стационарных экспозиций;
* организации передвижных, специальных и других временных выставок; экскурсионного обслуживания посетителей;
* возможна демонстрация музейных предметов через сеть Интернет;
* публикации и распространения каталогов, буклетов, альбомов, проспектов, путеводителей по музейным собраниям и т. п.;
* подготовки и проведения тематических культурно-просветительских мероприятий (лекций, занятий, концертов, фестивалей и др.);
* проведения мероприятий по тематике, обеспечивающей наиболее полную публичную демонстрацию музейных предметов;
* иными способами, повышающими доступность музейных предметов для посетителей и не противоречащими требованиям его сохранения;
* предоставление копий и права копирования, сканирования, видео- и фотосъемок музейных предметов и коллекций;
* организация и проведение разноплановых музейных мероприятий по привлечению получателей муниципальной услуги разного возраста и интересов;
* установление и развитие культурных связей посредством участия во всероссийских, межрегиональных и областных музейных форумах, семинарах, конференциях.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным директором Учреждения по согласованию с администрацией Карагинского муниципального района.

* 1. Требования к услуге:
     1. Учреждения обеспечивают доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в музейных фондах. Обеспечение доступа к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.
     2. Учреждение предоставляет услуги по всем формам музейной работы: индивидуальные и экскурсионные посещения;

лекции; массовые мероприятия (выставки, праздничные мероприятия и т. д.);

научно-исследовательская работа (информационно-справочная деятельность, научно­- методическая работа и т.д.); иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

* + 1. Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах музеев. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся 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.
    2. Учреждения обеспечивают неизменность облика и интерьера объекта культурного наследия в соответствии с особенностями данного объекта, послужившими основанием для включения объекта культурного наследия в реестр и являющимися предметом охраны данного объекта, описанным в его паспорте.
    3. Учреждения обеспечивают доступ к объекту культурного наследия, условия доступа устанавливаются собственником объекта культурного наследия по согласованию с соответствующим органом охраны объектов культурного наследия.
    4. Учреждение обеспечивают охрану памятников культурного наследия, предотвращают их повреждение, разрушение или уничтожение, изменение облика и интерьера, нарушение установленного порядка их использования, перемещение и предотвращение других действий, способных причинить вред объектам культурного наследия.
    5. Учреждение обеспечивают разнообразие форм работы музеев (экскурсии, лекции, передвижные выставки, дни открытых дверей) и создают условия доступа к культурно-историческим ценностям для жителей муниципального образования поселка Городищи и представителей разных социальных групп.
    6. Производство изобразительной, печатной, сувенирной и другой тиражируемой продукции и товаров народного потребления, использование изображений музейных предметов и музейных коллекций, объектов, расположенных на территории музея, а также использование его названий и символики рекомендуется осуществлять с разрешения директора Учреждения , за которым закреплены данные музейные предметы и музейные коллекции.
    7. Учреждение обеспечивают доступность объектов культурного наследия (памятники истории и культуры) для ознакомления, изучения и посещения; предоставляют информацию об объекте в пределах данных, содержащихся в едином государственном реестре объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации.
    8. На объектах культурного наследия, включенных в реестр, Учреждение устанавливают надписи и обозначения, содержащие информацию об объекте культурного наследия.
  1. Критерии оценки качества услуги.
     1. Критериями оценки качества услуги являются:
* полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
* результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).
  + 1. Качественное предоставление услуги характеризуют: своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуги;

создание условий для интеллектуального и духовного развития личности, расширения кругозора граждан Карагинского муниципального района и организация досуга; оптимальность использования ресурсов учреждения, предоставляющего услугу; удовлетворенность потребителей услуги;

отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги.

* 1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.
     1. Сведения о предоставлении муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер и предоставляются всем заинтересованным лицам.
     2. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами и должностными лицами музея, исполняющими муниципальную услугу, в ходе личного приёма, с использованием почтовой и телефонной связи, в соответствии с графиком работы учреждения.
  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;
* автоматической системой оповещения людей о чрезвычайной ситуации.

1. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здание, где предоставляется муниципальная услуга, установлена вывеска с наименованием музея.
2. . Особенности обеспечения доступности помещений, в которых предоставляется услуга для инвалидов:
3. В помещениях обеспечивается создание инвалидам условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, в том числе:

* возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
* возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги;
* возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;
* сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;
* содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него;
* обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных [приказом](consultantplus://offline/ref=EB44FE0D49D2D642FD38FE516EA67F10DE5C9B431971120D4510BB6841PCYAI) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный № 38115).
* Размещение помещений для приема заявителей, имеющих инвалидность, осуществляется преимущественно на нижних этажах зданий.
* Текстовая информация о порядке предоставления услуги размещается на информационных стендах и должна находиться в местах ожидания заявителей.
* Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места подчеркиваются.
* Обеспечивается надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации.
* Обеспечивается предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов, информации об их правах и обязанностях, сроках, порядке и условиях предоставления услуги, доступности ее предоставления.
  1. Перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги:
* квитанция об оплате, подтверждающая факт оплаты посещения музея, либо входной билет;
* 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.
  1. Оплата муниципальной услуги осуществляется в соответствии прейскуранта цен учреждения.
  2. Ответственность за предоставление муниципальной услуги по предоставлению музейных услуг несёт директор Учреждения.
  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 музея, 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, через которого можно получить необходимую информацию.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами музея при личном обращении и посредством телефона, электронной почты.

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;
* порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;
* иным вопросам, связанным с порядком оказания муниципальной услуги.
  1. Сроки исполнения предоставления муниципальной услуги.
     1. В зависимости от пожеланий пользователей муниципальной услуги и режима работы музея и выставок, она может быть предоставлена как незамедлительно, так и через определенный срок, согласованный пользователем муниципальной услуги с руководителем музея.
  2. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.
     1. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги является:
* причинение ущерба музею.
  + 1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:
* отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
* нарушение правил заполнения бланков документов, требуемых настоящим регламентом;
* нарушение сроков оплаты муниципальной услуги;
* возникновение чрезвычайных или непредвиденных ситуаций (отключение электричества, пожарная опасность и др.).

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

1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных действий, требование к порядку их исполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме
2. Этапы предоставления муниципальной услуги.
3. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:
4. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в блок-схеме (приложение № 1 к настоящему Регламенту):

* приём, регистрация заявки о предоставлении услуги ;
* рассмотрение заявки, принятие решений о предоставлении услуги;
* согласование стоимости муниципальной услуги с заявителем согласно прейскуранта цен;
* заключение договора ;
* оплата услуги заявителем ;
* приобретение билета;
* предоставление муниципальной услуги.

1. Максимальный срок рассмотрения заявки на оказание услуг составляет 15 дней.
2. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий при предоставлении муниципальной услуги являются:

* директор Учреждения

1. Должностное лицо организует работу по предоставлению муниципальной услуги, несёт персональную ответственность за качество предоставленной услуги. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.
2. Должностное лицо осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги, принимает меры к совершенствованию форм и методов реализации муниципальной услуги.
3. Для проведения мероприятий могут привлекаться сторонние специалисты и эксперты, обладающие соответствующими знаниями и навыками. Мероприятия должны проводиться с учетом возрастных и физиологических особенностей участников и

проходить в местах, обеспечивающих привлечение максимального количества участников и зрителей.

1. Формы контроля за исполнением административного

Регламента

1. Контроль за деятельностью учреждения культуры осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.
2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

* оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуг);
* контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия); итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам квартала, года). Выявленные недостатки по оказанию услуг анализируются по каждому сотруднику учреждения культуры с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию и с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании услуг).

1. Администрация Карагинского муниципального района осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соблюдения качества муниципальных услуг путем:

* проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период; анализа обращений и жалоб граждан в администрацию, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
* проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб учреждений культуры на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также фактов принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Администрацией Карагинского муниципального района, согласно графику проверок, утверждённому Главой района, в течение года, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

1. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых учреждением. Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества оказываемых услуг; приказом руководителя учреждения в учреждении должны быть назначены ответственные лица, осуществляющие контроль за качественным оказанием услуг получателям услуги , а также сформирована служба контроля за качеством оказания услуг , состоящая из заместителей руководителя учреждения и основных специалистов.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, или муниципальных служащих

1. Заявитель (уполномоченный представитель) имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц Учреждения в досудебном и судебном порядке.
2. Заявитель (уполномоченный представитель) вправе письменно обжаловать действия или бездействие должностных лиц Учреждения.
3. Заявитель (уполномоченный представитель) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.
4. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30-ти календарных дней с момента регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях (в том числе, при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов Глава района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив заявителя (уполномоченного представителя) о продлении срока рассмотрения.

Порядок продления и рассмотрения обращений в зависимости от их характера устанавливается законодательством Российской Федерации.

1. Согласно пункту 1 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» заявитель (уполномоченный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает адресата: администрация Карагинского муниципального района, либо фамилию, имя, отчество, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

* должность, фамилия, имя и отчество должностного лица Администрации (при наличии информации), Учреждения, решение, действия (бездействие) которого обжалуются;
* суть обжалуемого действия (бездействия);
* обстоятельства, на основании которых заявитель (уполномоченный представитель) считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
* сведения, которые заявитель (уполномоченный представитель) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов заявитель (уполномоченный представитель) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

1. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя (уполномоченного представителя) либо об отказе в удовлетворении обращения.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (уполномоченному представителю).

1. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя (уполномоченного представителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

1. Заявители (уполномоченные представители) вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения государственной функции, действия и (или) бездействие должностных лиц управления в судебном порядке.
2. Заявители (уполномоченные представители) могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях и (или) бездействии должностных лиц Учреждения, нарушении положений настоящего административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

* посредством письменного обращения:

В администрацию Карагинского муниципального района:

адрес: 688 700 Камчатский край, Карагинский район, п. Оссора, ул. Советская д. 72

по телефону/факсу: (41545) 41-4-43

* по электронной почте,

E-mail: akmr@karaginskiy.ru

в Учреждение:

* посредством письменного обращения:

адрес: 688 700 Камчатский край, Карагинский район, п. Оссора, ул. Советская д. 72

* по телефону: 8 (415 45) 41-8-89

1. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению сведений заявителю (уполномоченному представителю) и применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения в ходе осуществления административной процедуры на основании настоящего регламента, которые повлекли за собой жалобу заявителя (уполномоченного представителя).
2. Заявителю (уполномоченному представителю) направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в течение одного рабочего дня после принятия решения, но не позднее тридцати календарных дней со дня регистрации запроса (жалобы).
3. Обращения заявителя (уполномоченного представителя) 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

Приложение № 1 к регламенту «Обеспечение доступа населения к культурному наследию – музейным коллекциям»

