

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ТЕМКИНСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 19.12.2011г. № 598                                                                           с. Темкино

Об утверждении Административного регламента Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области по предоставлению муниципальной услуги «Музейное обслуживания населения муниципального образования «Темкинский  район»

В соответствии с Уставом муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области, в целяхреализации прав граждан на свободный доступ к культурным ценностям и информационным ресурсам историко-краеведческого музея муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области,

Администрация муниципального образования п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Административный регламент Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области по предоставлению муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения муниципального образования «Темкинский район»» (далее – Административный регламент) согласно приложению.

2. Отделу по культуре, спорту и молодежной политике Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области (С.В.Ершова) обеспечить исполнение Административного регламента.

3. Разместить данное постановление на сайте Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области и обеспечить его опубликование в районной газете «Заря».

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации муниципального образования Касмачову В.С.

Глава Администрации

муниципального образования

«Темкинский район» Смоленской области                                                 Р.В.Журавлев

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

муниципального образования

«Темкинский район»

Смоленской области

от 19.12.2011г. № 598

**Административный регламент**

**Администрации муниципального образования**

**«Темкинский район» Смоленской области по предоставлению**

**муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения муниципального образования «Темкинский район».**

**1.Общие положения**

1.1. Административный регламент Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области по предоставлению муниципальной услуги «Музейное обслуживания населения муниципального образования «Темкинский район»» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях реализации прав граждан на  свободный доступ к культурным ценностям и информационным ресурсам историко - краеведческого музея муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области, и проведения просветительских, культурно-массовых мероприятий, определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Органом, осуществляющим муниципальную услугу, является отдел по культуре, спорту и молодежной политике Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области (далее - Отдел).

Непосредственным исполнителем муниципальной услуги является районный историко-краеведческий музей муниципального бюджетного учреждения культуры «Темкинский культурно-досуговый центр» (далее – Музей).

1.3. В процессе исполнения данной муниципальной услуги Отдел и Музей взаимодействуют с:

- государственными учреждениями культуры;

- Департаментом Смоленской области по культуре;

- средствами массовой информации;

- другими организациями и учреждениями культуры различных форм собственности.

1.4. Перечень правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- закон Российской Федерации от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

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

- постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 №179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

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

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Темкинский культурно-досуговый центр» муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области;

- иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Смоленской области, муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области.

1.5. Результатом исполнения муниципальной услуги является посещение гражданами Российской Федерации и иных государств выставок, а также просветительских, культурно-массовых мероприятий организованных в Музее. Сведения об оказании муниципальной услуги фиксируются в бланках первичной отчетности.

1.6. Заявителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются юридические лица при реализации ими прав на музейное обслуживание, а также граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, проживающих  как на территории муниципального района, так и за его пределами.

Все пользователи имеют право свободного выбора музея в соответствии со своими потребностями и интересами и право доступа в музей на посещение действующих выставок в соответствии с правилами посещения музея.

1.7. Муниципальная услуга исполняется на бесплатной или  платной основе.

Услуга на платной основе заключается в оплате стоимости входного билета при посещении Музея. Цены на платные услуги в Музеи устанавливаются решением районного Совета депутатов муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области.

1.8. Настоящий Административный регламент Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области по предоставлению муниципальной услуги «Музейное обслуживание населения муниципального образования «Темкинский район»» (далее – Регламент) является обязательным для уполномоченного органа предоставления муниципальной услуги - Отдела, органа обеспечения предоставления муниципальной услуги.

По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься муниципальные правовые акты, локальные акты. Данные муниципальные правовые и локальные акты не могут противоречить положениям настоящего регламента.

**2.Требования к порядку исполнения муниципальной услуги**

2.1 Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Сведения о месте нахождения и графике работы Отдела, а также Музея, предоставляющих муниципальную услугу, номера телефонов для справок, адреса электронной почты размещаются на информационных стендах, на официальном Интернет - сайте Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области (далее - Администрация).

Адрес официального сайта Администрации в сети Интернет: http://admin.smolensk.ru/~temkino

Место нахождения: улица Советская, дом 27, село Темкино.

Почтовый адрес: улица Советская, дом 27, село Темкино, Смоленская область, 215350.

Контактный телефон: 8(48136) 2-16-65.

Местонахождение историко-краеведческого музея муниципального бюджетного учреждения культуры «Темкинский культурно-досуговый центр»: улица Ефремова, дом 1, село Темкино.

Почтовый адрес: 215350, Россия, Смоленская область, с. Темкино, ул. Ефремова, д.1.

График работы:

Вторник – суббота

9-00 до 20-00

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

Выходные дни: воскресенье, понедельник.

2.2. Для получения информации заинтересованные лица вправе обратиться в Отдел или Музей.

Отдел предоставляет информацию о муниципальной услуге ежедневно, кроме субботы, воскресенья и нерабочих праздничных дней, с 9.00 до 17.15, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00.

Музей осуществляет предоставление муниципальной услуги в соответствии с правилами внутреннего распорядка.

2.3. Информация о муниципальной услуге предоставляется Пользователям при их личном обращении, по телефону, письменном обращении, при поступлении обращения по электронной почте, а также с использованием средств факсимильной и электронной связи.

2.4. Информация о муниципальной услуге предоставляется безвозмездно.

Информацию по процедуре исполнения муниципальной услуги можно получить у начальника отдела, специалиста отдела, директора муниципального бюджетного учреждения культуры «Темкинский культурно-досуговый центр» муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области, заведующего Музеем.

2.5. Письменные обращения, а также обращения, направленные по электронной почте и с использованием средств факсимильной и электронной связи, о муниципальной услуге рассматриваются с учетом времени подготовки ответа в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

2.6. На официальном сайте Администрации размещается следующая информация:

- нормативные правовые акты, регламентирующие исполнение муниципальной услуги;

- текст Административного регламента с приложениями;

- процедура предоставления муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих муниципальную услугу.

2.7. На информационных стендах в Музее, в местах предоставления муниципальной услуги размещается следующая информация:

- об учреждении;

- о порядке предоставления муниципальной услуги в данном учреждении;

- о перечне документов для предоставления муниципальной услуги;

- о должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

- о графике приема Пользователей муниципальной услуги (режиме работы учреждения), номерах телефонов для справок, адрес официального сайта в сети Интернет и электронной почты;

- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- краткие сведения о порядке исполнения муниципальной услуги;

- о действиях пользователя, являющихся основанием для предоставления муниципальной услуги;

- о результатах оказания муниципальной услуги и порядке выдачи пользователю соответствующих документов;

- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

2.8. Информирование об исполнении муниципальной услуги в Отделе  осуществляется начальником Отдела, а в его отсутствие – специалистом Отдела.

Начальник и специалист Отдела осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы Отдела;

- о справочных телефонах Отдела;

- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам исполнения муниципальной услуги, в том числе о ходе исполнения муниципальной услуги.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут.

2.9. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с Пользователями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, наименование органа местного самоуправления, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении Пользователей должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать). Время разговора не должно превышать 20 минут;

- ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица администрации муниципального образования, исполнившего ответ на обращение.

2.10. Требования к местам исполнения муниципальной услуги:

- места, предназначенные для ознакомления пользователей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов;

- места для ожидания на представление или получение документов должны соответствовать комфортным условиям для Пользователей и быть оборудованы стульями или скамьями;

- рабочие места должностных лиц ответственных за исполнение муниципальной функции должны быть оборудованы персональным компьютером, и другой необходимой оргтехникой.

**3. Административные процедуры**

3.1 Содержание муниципальной услуги.

3.1.1.Содержание муниципальной услуги включает в себя:

- выполнение уставной деятельности и обязательств перед учредителем и населением;

- реализацию перспективных планов музея;

- популяризацию культурного наследия Темкинского района.

3.1.2. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

- удовлетворение духовных и культурных запросов потребителя услуги;

- создание стационарных экспозиции и временных выставок;

- увеличение доли представленных (во всех формах) посетителю музейных предметов в общем количестве музейных предметов музейного фонда;

- обеспечение доступа различных групп граждан к культурным ценностям и информационным ресурсам музея;

- увеличение количества посещений музея, расширение и укрепление партнерских связей.

3.1.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга не оказывается:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Музея и одежды других Пользователей;

- лицам, не предоставившим для получения муниципальной услуги входной билет, в случае, если муниципальная услуга платная;

- лицам, обращающимся за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения Пользователей.

3.2. Этапы предоставления муниципальной услуги.

3.2.1. Для предоставления Пользователю доступа к экспозициям и выставкам Музея необходимо:

- обратиться к сотруднику Музея;

- осмотреть экспозиции и выставки Музея под контролем смотрителя;

- сделать по возможности или по мере необходимости записи в книге отзывов и предложений, книге обращений Музея.

3.2.2. Для экскурсионного и лекционного обслуживания Пользователю муниципальной услуги в Музее необходимо:

- обратиться с заявкой по телефону, лично в устной или письменной форме, по электронной почте к сотруднику Музея;

- воспользоваться экскурсионным или лекционным обслуживанием;

- сделать по возможности или по мере необходимости записи в книге отзывов и предложений, книге обращений Музея.

3.2.3. Для участия в музейных массовых мероприятиях Пользователь осуществляет следующие действия:

- обращается в администрацию Музея по согласованию темы, сроков, времени, формы, количества участников мероприятия в письменной или устной форме,

- принимает участие в мероприятии;

- осуществляет по возможности или по мере необходимости записи в книге отзывов и предложений, книге обращений Музея.

3.2.4. Информационно - справочное обслуживание Пользователя  осуществляется в следующем порядке:

- обращение с заявкой по телефону, лично в устной или письменной форме, по электронной почте к сотруднику Музея;

- согласование сроков получения информационно - справочных материалов со специалистом Музея;

- получение информационно-справочных материалов лично, по почте;

- осуществление по возможности или по мере необходимости записи в книге отзывов и предложений, книге обращений Музея.

3.3. Сроки выполнения административных процедур

Оказание муниципальной услуги в Музее осуществляется в следующие сроки:

- осмотр экспозиций и выставок – без ограничения времени, в пределах режима работы Музея;

- экскурсионное и лекционное обслуживание – 45 минут, экскурсионная группа не может превышать 20 чел.;

- проведение музейных мероприятий – от 40 мин. до 2 час;

- информационно-справочное обслуживание – от 10 до 30 минут;

- выдача объемных информационно - справочных материалов в сроки, согласованные со специалистом, от 3 до 30 дней.

**4. Порядок и формы контроля предоставляемой**

**муниципальной услуги.**

4.1. Контроль за соблюдением последовательности административных действий, установленных настоящим Административным регламентом, и за принятием решений при предоставлении муниципальной услуги осуществляется Отделом и должностным лицом, ответственным за оказание муниципальной услуги на каждом этапе ее предоставления.

4.2. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения нормативно - правовых актов Российской Федерации, Смоленской области, Темкинского района, положений настоящего Административного регламента.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав Пользователей муниципальной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии  с законодательством Российской Федерации.

4.3. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям потребителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя результатов предоставления муниципальной услуги).

5**. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений,**

**осуществляемых (принятых) в ходе выполнения**

**Административного регламента.**

5.1. Граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления исполнения муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц, обратившись в Отдел:

- указания на нарушение требований Административного регламента сотруднику Музея, оказывающему услугу;

- подачи жалобы на нарушение требований Административного регламента в отдел;

5.2. Указание на нарушение требований Административного регламента сотруднику Музея, оказывающего услугу.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Административным регламентом, Пользователь вправе указать на это сотруднику Музея, оказывающего услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Административного регламента было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

При невозможности или отказе сотрудника Музея, оказывающего услугу, устранить допущенное нарушение требований Административного регламента и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований Административного регламента в отдел.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Административным регламентом, Пользователь может обратиться с устной или письменной жалобой в Отдел.

5.4. Жалоба подается на имя начальника Отдела не позднее 10 дней со дня, в который Пользователем было установлено нарушение.

Начальник Отдела рассматривает поданную жалобу, и в течение 2-х дней назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, и передает ее для осуществления проверочных действий, либо принимает иное решение по жалобе.

5.5. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Административного регламента (далее – проверочных действий) осуществляет назначенное ответственное лицо.

5.6. Пользователю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным настоящим Административным регламентом порядком в следующих случаях:

- предоставление Пользователем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который Пользователем было установлено нарушение Административного регламента.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается. В случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе Пользователю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.

5.7. Ответственное должностное лицо может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения директору муниципального бюджетного учреждения культуры «Темкинский культурно-досуговый центр» установить факт нарушения отдельных требований Административного регламента и выявить ответственных за это сотрудников;

- собственными силами.

5.8. По результатам проведения проверки директор муниципального бюджетного учреждения культуры «Темкинский культурно-досуговый центр», оказывающего муниципальную услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований Административного регламента, на которые было указано в жалобе Пользователя;

- привлекает сотрудников музея, признанных виновными за нарушение требований Административного регламента, к дисциплинарной ответственности;

- представляет ответственному должностному лицу отчет об установленных или неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего  Административного регламента с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований  Административного регламента и наказания ответственных сотрудников Музея.

5.9. На основании данных отчета могут быть проведены проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.10. С целью установления факта нарушения требований Административного регламента назначенное ответственное лицо вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные Пользователем; привлекать Пользователя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований  Административного регламента (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Административного регламента, на нарушение которых было указано в жалобе Пользователя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Административного регламента.

5.11. Письменные обращения (жалобы) Пользователей рассматривается в течение 30 дней с момента поступления обращения. Если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, то срок рассмотрения продлевается не более чем на 30 дней, с письменным уведомлением об этом лица, направившего обращение.

Рассмотрение поступивших жалоб производится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».