

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Музейная деятельность»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Музейная деятельность» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителем муниципальной услуги являются юридические лица независимо от организационно-правовой формы, физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее – Заявитель).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. В Музее на видном месте в общедоступной зоне и на сайте Музея <http://museum.shebekino.ru> или на портале государственных и муниципальных услуг должна быть размещена следующая информация о музее:

- 1) сведения о графике работы;
- 2) правила пользования Музеем;
- 3) утвержденный перечень услуг с указанием условий предоставления, цен, наличия льгот;
- 4) календарный план проведения мероприятий, рекомендации и информационные брошюры, адресованные посетителю (Заявителю);
- 5) сведения об учредителе с указанием Ф.И.О., должности, номера телефона должностного лица;
- 6) контактная информация о руководстве Музея с указанием Ф.И.О., должности, телефона, времени и месте приема посетителей;
- 7) перечень действующих и планируемых выставок, информация о режиме работы Музея;
- 8) книга отзывов.

1.3.2. Вся информация должна быть представлена в доступном и наглядном виде. Правила пользования Музеем и схема расположения помещений должны быть максимально визуализированы, в том числе с использованием пиктограмм.

1.3.3. По требованию Заявителей им должен быть предоставлен для ознакомления устав Музея.

1.3.4. Информация о месте нахождения и графике работы Музея:

Муниципальное казенное учреждение культуры «Шебекинский историко-художественный музей»

Адрес Музея: Белгородская область, г. Шебекино, ул. Ленина, д. 93.

График работы Музея:

Вторник – пятница: с 09.00 до 18.00, без перерыва

Суббота, воскресенье: с 10.00 до 18.00, без перерыва

Выходной – понедельник

Тел.: (47-248) 2-73-30 (факс), 2-76-88, 2-60-61

Адрес электронной почты Музея: museum@shebekino.ru

Адрес официального сайта: <http://museum.shebekino.ru>

1.3.5. Порядок получения информации Заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги производится:

- 1) по телефону;
- 2) по письменным обращениям;
- 3) по электронной почте;
- 4) посредством личного обращения Заявителя.

1.3.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчестве принявшего телефонный звонок.

1.3.7. При отсутствии возможности у должностного лица, принявшего обращение по каналам телефонной связи, самостоятельно ответить на поставленные вопросы по предоставлению муниципальной услуги, обращение должно быть переадресовано (переведено) на другое должностное лицо или же Заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.8. В случае личного обращения Заявителя во время работы Музея работники Музея в вежливой форме должны предоставить необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

1.3.9. Время ожидания Заявителем консультации не должно превышать 5 минут.

1.3.10. В случае обращения Заявителя по телефону во время работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, работники учреждения в вежливой форме должны предоставить необходимые разъяснения об оказываемой муниципальной услуге.

1.3.11. Время ожидания Заявителем консультации не должно превышать 5 минут.

1.3.12. При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес Заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

1.3.13. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на <http://museum.shebekino.ru>.

1.3.14. Информация о деятельности Музея, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) не реже одного раза в год.

2. Стандарт качества муниципальной услуги «Музейная деятельность»

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Музейная деятельность».

2.2. Наименование исполнителя муниципальной услуги. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением культуры «Шебекинский историко-художественный музей» (далее – Музей).

2.3. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения муниципальной услуги: Основными результатами предоставления муниципальной услуги являются предоставление Заявителю одного из следующих видов обслуживания:

- экскурсионное, лекционное, культурно-массовое и консультационное обслуживание посетителей Музея;
- организация выставок;
- предоставление информации о местонахождении и времени работы Музея в электронном виде.

2.4. Содержание муниципальной услуги: обеспечение доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, выявление, собирание и хранение музейных предметов и музейных коллекций, их изучение и публикация, осуществление просветительской деятельности.

2.5. Технология оказания муниципальной услуги.

2.5.1. Основные формы предоставления муниципальной услуги:

- 1) организация стационарных экспозиций;
- 2) организация передвижных, специальных и временных выставок;
- 3) экскурсионное обслуживание посетителей;
- 4) демонстрация музейных предметов через Интернет;
- 5) публикация и распространение каталогов, буклетов, альбомов, проспектов и т.п. по Музейным собраниям, объектам культурного наследия;
- 6) публикация результатов научно-исследовательской работы;
- 7) подготовка и проведение тематических культурно-образовательных мероприятий;

8) иные формы, повышающие доступность культурного наследия для посетителей и не противоречащие требованиям его сохранения.

2.6. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Касса в помещении Музея должна работать в течение времени работы Музея.

2.6.2. Предоставление услуги производится не менее шести дней в неделю, не менее 8 часов в день без технических перерывов и перерывов на обед, включая выходные и праздничные дни.

2.6.3. В отдельных случаях (проведение дополнительных или специальных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима, включая праздничные и выходные дни.

2.6.4. В зависимости от пожеланий Заявителей и режима работы Музея муниципальная услуга может быть представлена как незамедлительно, так и через определенный срок, установленный Заявителем по согласованию с директором Музея.

2.6.5. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут с момента обращения Заявителя, если время начала экскурсии обозначено в билете (экскурсионной путевке). Если билет (экскурсионная путевка) не содержит точного указания времени начала экскурсии, время ожидания не должно превышать 30 минут с момента предъявления билета (экскурсионной путевки) сотруднику Музея.

2.6.6. Обслуживание Заявителей производится в следующие сроки:

– экскурсионное обслуживание – не менее 45 минут;

– массовые мероприятия для детей – до 45 минут;

– массовые мероприятия для взрослых – до 2 часов.

2.7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

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

– Конституция Российской Федерации;

– Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

– Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);

– Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

– Закон Российской Федерации от 15 апреля 1993 года № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» (с изменениями и дополнениями);

– Федеральный закон от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

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

– Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

– Положение о Музейном фонде Российской Федерации, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 года № 179;

– Инструкция по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР, утвержденная Приказом от 17.07.85 года № 290;

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

– иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Белгородской области, муниципальные правовые акты;

– Устав Музея.

2.8. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. Для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить билет (экскурсионную путевку), приобретенный в кассе Музея с указанием цены или заключить договор на предоставление муниципальной услуги и предоставить документ, подтверждающий оплату посещения по безналичному расчету;

2.8.2. Для предоставления льготной и бесплатной муниципальной услуги Заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготу, действующий на момент посещения Музея (студенческий билет, удостоверение ветерана и др.).

2.9. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.10.1. В предоставлении услуги может быть отказано, если:

1) Заявителем нарушены Правила пользования Музеем;

2) Заявителем не оплачены или нарушены сроки оплаты муниципальной услуги;

3) запрос Заявителя на предоставление муниципальной услуги не соответствует профилю Музея;

4) Заявителем причинен ущерб Музею;

5) Заявитель обратился в дни и часы, в которые Музей закрыт для посещения.

6) Заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

7) Заявитель находится в одежде с неприятным запахом, сильно загрязненной, что может привести к порче (загрязнению) экспонатов музейного фонда, имущества и одежды других посетителей;

8) Заявитель производит противоправные и общественно опасные действия, способные причинить ущерб имуществу Музея и другим потребителям муниципальной услуги;

9) Заявитель имеет при себе ручную кладь и предметы больших габаритов (сумки, пакеты и т.п.);

10) Заявитель нарушает правила посещения Музея.

2.10.2. 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.

2.11. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.11.1. Муниципальная услуга оказывается на платной основе согласно прейскуранту, утвержденному директором Музея на основе перечня предельных цен на платные услуги, утвержденного постановлением администрации г. Шебекино.

2.11.2. Освобождены от взимания входной платы согласно Положению о платных услугах Музея (на основании регламентирующих документов: п. 3 ст. 16 федерального закона от 22.08.1996 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании», ст. 12 Федерального закона от 23.06.1999 № 115-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановления Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет», Федерального закона от 13.07.2001 № 98 «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О статусе Героев Советского Союза, Героев РФ и полных кавалеров ордена Славы») следующие категории посетителей:

– участники и инвалиды Великой Отечественной войны, локальных военных конфликтов;

– участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС;

– военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;

– неработающие инвалиды 1 и 2 групп;

– дети-сироты и дети из многодетных и малообеспеченных семей;

- Герои Социалистического Труда, Герои Советского Союза и Герои России;
- меценаты и дарители Шебекинского музея;
- члены общественных объединений и клубов при Шебекинском музее;
- сотрудники всех музеев Российской Федерации.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Время ожидания начала экскурсии Заявителем не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете (экскурсионной путевке), или 30 минут с момента предъявления билета (экскурсионной путевки) сотруднику Музея, если билет (экскурсионная путевка) не содержит точного указания на время начала экскурсии.

2.13. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет один рабочий день.

2.14. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736, требованиям пожарной безопасности и охраны труда.

2.14.2. Экспозиционно-выставочные помещения должны иметь достаточную площадь, соответствовать нормам освещенности, температурно-влажностного режима, оснащены техническими средствами и оборудованием для размещения и представления музейного фонда, обеспечены услугами охраны и средствами пожарной безопасности.

2.14.3. Музей должен быть обеспечен площадями для хранения музейного фонда.

2.14.4. В Музее должны быть оборудованы помещения фондохранилища, помещения для размещения отделов, мастерских, экспозиций и выставок, помещения для проведения конференций и семинаров, а также касса и туалеты общего пользования.

2.14.5. Музей частично должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, необходимыми для обеспечения надлежащего качества предоставления услуг.

2.14.6. Здание Музея должно быть снабжено системой простых и понятных указателей, иметь специальные приспособления и устройства для доступа посетителей с ограничениями жизнедеятельности (пандусы, перила, держатели, ограждения, туалеты, таблички и пр.).

2.14.7. Помещения Музея должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

2.14.8. В помещениях Музея должна быть предусмотрена и оборудована зона приема посетителей (входная зона), включающая помещения для заказа и оплаты услуг, справочно-информационная зона.

2.14.9. Музей должен быть оборудован местами для ожидания посетителями (Заявителями) начала экскурсии для инвалидов, лиц пожилого возраста и посетителей с детьми.

2.14.10. Музейные экспозиции должны быть обеспечены четкими подписями и пояснительными текстами с указанием названия и автора.

2.14.11. В помещении Музея должна находиться медицинская аптечка.

2.14.12. Касса в помещении Музея должны работать в течение времени работы Музея.

2.14.13. Музей должен по требованию посетителей (Заявителей) предоставлять книгу отзывов и предложений или разместить ее в фойе.

2.14.14. Центральный вход в здание Музея оборудуется информационной табличкой (вывеской).

2.14.15. Рабочее место работника Музея, осуществляющего представление муниципальной услуги, оборудуется компьютером, оргтехникой, телефоном, необходимой мебелью.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.15.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- 1) равные права и возможности по получению муниципальной услуги;
- 2) доступность информации о порядке и способах получения муниципальной услуги для Заявителей (в сети Интернет, на информационном стенде, по телефону, по электронной почте, по факсимильной связи);
- 3) размещение Музея с учетом максимальной пространственной доступности (по времени не более 15-20 минут, за которое Заявитель может добраться до Музея от ближайшего остановочного пункта);
- 4) режим работы Музея обеспечивает возможность подачи Заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги в течение всего рабочего дня;
- 5) возможность выбора способа обращения и получения муниципальной услуги (по почте, при личном обращении, по электронной почте);
- 6) комфортность ожидания в очереди при подаче запроса;
- 7) выдача Заявителю информации в установленный настоящим Административным регламентом срок (своевременность оказания);
- 8) возможность для Заявителя получить муниципальную услугу в электронном виде;
- 9) количество жалоб на действия или бездействие должностных лиц Музея.

2.15.2. При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- 1) Полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность.
- 2) Результативность (эффективность) предоставления услуги:
 - материальная, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги на основании индикаторов качества услуги;
 - нематериальная, оцениваемая косвенным методом, в том числе, путем проведения социальных опросов; при этом должен быть обеспечен приоритет потребителя в оценке качества муниципальных услуг.

2.15.3. Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги.

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1.	Индикатор результативности: – выполнение плана оказания муниципальной услуги – число посетителей Музея	не менее 100% не менее 25% от общего числа жителей г. Шебекино
2.	Индикатор обратной связи с получателями муниципальной услуги: – количество письменных жалоб на некачественное оказание услуги	не более 2-х жалоб на 10000 оказанных услуг

2.16. Иные обязательные требования к оказанию муниципальной услуги.

2.16.1. Экскурсионная группа должна составлять не более 25 человек.

2.16.2. Музей должен обеспечить наличие охранников, следящих за соблюдением общественного порядка в помещении Музея, и наличие тревожной кнопки.

2.16.3. Музей должен предоставить право посетителям (Заявителям) производить фото- и видеосъемку в помещении Музея (за отдельную плату) за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами.

2.16.4. Музей обязан обеспечить наличие в Музее гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы Музея.

2.16.5. Музей должен предоставить посетителям Музея возможность воспользоваться дополнительными услугами (на платной основе) согласно утвержденному администрацией г. Шебекино в соответствии с действующим законодательством и муниципальными правовыми актами перечню услуг.

2.17. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

2.17.1. Муниципальная услуга «Музейная деятельность» предоставляется в электронной форме в следующем виде: «Предоставление информации о деятельности музея», «Консультирование по вопросам истории города Шебекино и Шебекинского района», «Прием заявки на оказание услуг», «Запись на обзорные, тематические и выездные экскурсии», «Предоставление информации о местонахождении и времени работы музея».

2.17.2. Под электронной услугой «Предоставление информации о деятельности музея», «Предоставление информации о местонахождении и времени работы музея» понимается предоставление доступа к сайту Музея <http://museum.shebekino.ru>.

2.17.3. Под электронной услугой «Консультирование по вопросам истории города Шебекино и Шебекинского района» понимается интерактивные ответы на вопросы, задаваемые посетителями сайта. Консультирование осуществляется через электронную почту museum@shebekino.ru.

2.17.4. Электронная услуга «Прием заявки на оказание услуг», «Запись на обзорные, тематические и выездные экскурсии» представляет собой составление заявки от Заявителя на оказание определенных услуг и отправка ее на адрес электронной почты Музея museum@shebekino.ru.

2.17.5. Электронные услуги оказываются на сайте Музея <http://museum.shebekino.ru>.

2.17.6. Муниципальная услуга в электронном виде должна быть доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину, без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения, знания русского языка, времени суток, типа транспортного канала, при скорости доступа в Интернет не менее 128 кбит/с.

2.17.7. Для получения информации о деятельности Музея, часах работы, услугах, о постоянно действующих и временных выставках, о планируемых выставках Заявитель самостоятельно обращается на сайт Музея <http://museum.shebekino.ru> в разделы «Новости», «О музее», «Экспозиция», «Коллекции», «Услуги» и т.д.

2.17.8. Для заказа музейных услуг: экскурсий, тематических занятий, образовательных программ Заявитель самостоятельно составляет заявку по электронной почте Музея museum@shebekino.ru с подписью «Заявка на оказание услуг» и отправляет ее по указанному адресу.

2.17.9. Специалист Музея в срок, не превышающий одного рабочего дня с момента подачи заявки, оповещает Заявителя о принятии заявки по телефону или направляет Заявителю письменное уведомление по электронной почте.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующую административные процедуры:

- 1) прием и регистрация Заявителя муниципальной услуги;
- 2) проведение экскурсий, лекций;
- 3) предоставление информации из музейных фондов.

Блок-схема последовательности административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в Приложение №1 к настоящему Регламенту.

3.2. Прием и регистрация Заявителя муниципальной услуги.

3.2.1. Основанием для начала приема и регистрации Заявителя является его устное обращение в Музей.

3.2.2. Работник Музея, ответственный за выполнение приема и регистрации Заявителя, – старший администратор либо дежурный сотрудник.

3.2.3. Содержание административного действия:

- 1) ознакомление Заявителя с тарифами на платные услуги;
- 2) предоставление документов, дающих право на предоставления льготной или

бесплатной муниципальной услуги;

- 3) принятие заявки на предоставление муниципальной услуги от Заявителя;
- 4) согласование сроков предоставления муниципальной услуги;
- 5) оплата муниципальной услуги: приобретение входного билета с указанием цены или заключение договора на экскурсионное (лекционное) обслуживание по безналичному расчету.

3.2.4. Максимальный срок выполнения действия составляет не более 10 минут.

3.2.5. При установлении фактов отсутствия необходимых документов старший администратор или дежурный сотрудник уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги.

3.2.6. При несогласии предоставить все необходимые документы для предоставления льготной или бесплатной муниципальной услуги кассир отказывает Заявителю в предоставлении услуги.

3.2.7. Заявитель имеет право оформить заявку на предоставление муниципальной услуги по телефону или в электронном виде.

3.2.8. Результатом административного действия является выдача Заявителю документа (входной билет, договор, экскурсионная путевка), подтверждающего право на предоставление муниципальной услуги.

3.3. Основанием для начала проведения экскурсий, лекций является приобретение входного билета или заключение договора на проведение экскурсии, лекции.

3.3.1. Работник Музея, ответственный за проведение экскурсий, лекций, - экскурсовод или научный сотрудник.

3.3.2. Содержание административного действия: экскурсовод проводит обзорные и тематические экскурсии (для групп численностью не более 25 человек), лекции (для групп численностью от 10 человек). Заявитель имеет возможность самостоятельного просмотра экспозиций и выставок, а также в сопровождении экскурсовода. Максимальный срок выполнения действия составляет академический час (45 минут).

3.3.3. Время ожидания начала экскурсии Заявителем муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

3.3.4. При нарушении Правил пользования Музеем во время экскурсии экскурсовод или научный сотрудник имеет право отказать получателю в получении услуги.

3.3.5. Результатом административного действия является проведение экскурсии, лекции, тематической экскурсии, образовательной программы.

3.4. Предоставление информации из музейных фондов.

3.4.1. Основанием для начала предоставления информации из музейных фондов является обращение Заявителя в Музей.

3.4.2. Работник Музея, ответственный за предоставление информации из музейных фондов, – научный сотрудник Музея или хранитель музейных предметов. Информация визируется главным хранителем музейных предметов.

3.4.3. Содержание административного действия:

- 1) ознакомление Заявителя с тарифами на платные услуги;
- 2) принятие заявки на получение информации из музейных фондов от Заявителя;
- 3) подготовка специалистами требуемой информации согласно заявке.

3.4.4. Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 30 дней.

3.4.5. Заявитель имеет возможность исследовательской работы с музейным архивом.

3.4.6. Результатом административного действия является выдача Заявителю запрошенной информации на бумажном и (или) электронном носителе.

4. Контроль за исполнением Административного регламента

4.1. Лица, осуществляющие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, несут ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте. Ответственность за сроки и порядок исполнения административной процедуры закрепляется в должностных инст-

ружциях.

4.2. Руководитель Музея несет ответственность за реализацию положений настоящего Административного регламента в возглавляемом учреждении.

4.3. Музей должен иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг нормативным документам в области культуры и искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4.4. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет администрация г. Шебекино на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

4.5. Работа Музея в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

4.6. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

4.7. Проведение плановых проверок осуществляется специалистами администрации г. Шебекино. Проведение внеплановых проверок осуществляется на основании поручения главы администрации г. Шебекино специалистами администрации г. Шебекино.

4.8. Проведение планового контроля за деятельностью Музея осуществляется не чаще одного раза в год.

4.9. В ходе внеплановых проверок осуществляется проверка соблюдения срока и порядка исполнения административной процедуры по конкретному обращению Заявителя.

4.10. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается должностным лицом, назначенным ответственным распоряжением главы администрации г. Шебекино. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав Заявителя осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности.

5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования Заявителем решений и действий (бездействия) должностного лица, органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у Заявителя документов, не предусмотренных настоящим регламентом;
- отказ в приеме документов у Заявителя, предоставление которых предусмотрено настоящим регламентом;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим регламентом;
- затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим регламентом;
- отказ органа либо должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в Музей.

Жалобы на решения, принятые руководителем Музея, предоставляющего муници-

пальную услугу, подаются в администрацию г. Шебекино по адресу: 309290, Белгородская область, г. Шебекино, пл. Ленина, д. 1.

Электронная приемная: <http://gorod.shebekino.ru/question.html>. Тел. (47-248) 2-20-25.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта Музея, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

– наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

– доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

– удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим регламентом;

– отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.5. настоящего регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.